



جامعة ابن خلدون- تيارت-



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

ملحقة قصر الشلالة

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: مالية و بنوك

## تقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية

الاستاذة المشرفة:

- د. بلجيلالي فتيحة

إعداد الطالبة

- بوخشبة ايمان

السنة الجامعية

2020/2019

## مقدمة

الحمد لله الذي بنعمته تمت الصالحات والصلاة والسلام على خير موجه البشر سيد الصالحين محمد ﷺ وسلم وبعد.

فبكلمة طيبة وصدر رحب أهدي ثمرة جهدي إلى:

إلى الروح الطيبة والقلب الحنون إلى نور حياتي ومنبع وجودي إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى قدوتي في الحياة والذي تعب لأرتاح إلى الذي منحني كل شيء ولم يبخل يوما إلى سندي الواحد والوحيد بعد الله سبحانه وتعالى "أبي الغالي" أطال الله في عمره وحفظه لي.

إلى الجوهرة التي أنارت دربي إلى فرحة قلبي إلى التي لم أستطيع أن أصف لها ما بداخلي وإن قلته أعجز عن إثباته إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها وغمرتني بحنانها وعطفها إلى أعز ما أملك في الوجود أُمِّي الحبيبة أطال الله في عمرها.

إلى من قاسموني رحم أُمِّي ومحبة أبي إخوتي الأعزاء " نور الدين، عيسى، يوسف، خولة، آسيا" حفظهم الله.

إلى كل عائلة بوخشبة وزواوي كبيرا وصغيرا إلى كل الأقارب من بعيد وقريب.

إلى أعز صديقاتي وزملائي كانوا معي خلال سنوات الدراسة

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل ولم يبخل عليا بمعلومة إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

# شكر وعرفان

الحمد لله العالمين حمدا يليق بعظمة جلالته وله الشكر بكافي نعمه وأفضل الصلاة على أنبيائه المرسلين وسيد الخلق سيدنا محمد ﷺ وآله وصحبه أجمعين ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين.  
أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الاستاذة المشرفة بالجيلالي فتيحة على هذا العمل وعلى سعة صدرها وحرصها الدائم أن ينتهي هذا العمل في صورة أكاديمية بدون أي نقائص ونسأل الله أن يجازيها كل خير.

كما نتوجه بالتحية إلى أعضاء لجنة المناقشة الذي شرف مناقشتهم لبحثنا وكل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية وإلى كل من قدم لي يد العون لإنجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد وأخص بالذكر الأخ بن براهيم أمين جزاه الله خير وحفظه.

## الفهرس

الشكر

الاهداء

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

أ ..... مقدمة عامة

2..... **الفصل الأول: عموميات حول البنوك**

2..... تمهيد

3..... المبحث الأول: ماهية البنوك

3..... المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك

4..... المطلب الثاني: تعريف البنوك وأهميتها

6..... المطلب الثالث: أنواع البنوك

10..... المبحث الثاني: خصائص البنوك ووظائفها وأهدافها

10..... المطلب الأول: خصائص البنوك

13..... المطلب الثاني: وظائف البنوك

17..... المطلب الثالث: أهداف البنوك

20..... خلاصة:

22..... **المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية**

22..... تمهيد:

23..... المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الالكترونية

23..... المطلب الأول: نشأة وتعريف وسائل الدفع وأهميتها

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وخصائصها	26
المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية	39
المبحث الثاني: مستقبل استخدام الدفع الإلكتروني	41
المطلب الأول: العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكترونية	41
المطلب الثاني: العوامل التي تعرقل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية	46
المطلب الثالث: الحلول المقترحة لوسائل الدفع الإلكتروني	50
خلاصة	53
الفصل الثالث: واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر	55
تمهيد:	55
المبحث الأول: لمحة عن عينة الدراسة	56
المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري	56
المطلب الثاني: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري وبنك التنمية المحلية والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	59
المطلب الثالث: تقديم بنك الخليج الجزائري وبنك سوسيتيه جنرال الجزائر وبنك باريبا الجزائر	61
المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها	64
المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة	64
المطلب الثاني: تحليل عينة الدراسة	65
المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة التطبيقية	74
خلاصة:	77
خاتمة	و
ملخص	80
قائمة المراجع	82

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
65	تحليل أفراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم 01
66	تحليل أفراد العينة حسب السن	الشكل رقم 02
67	تحليل أفراد العينة حسب المستوى العلمي	الشكل رقم 03
68	تحليل أفراد العينة حسب استعمال وسائل الدفع.	الشكل رقم 04
69	تحليل أفراد العينة حسب الوسيلة المفضلة لديهم.	الشكل رقم 05
70	تحليل أفراد العينة حسب مستعملي البطاقة الالكترونية	الشكل رقم 06
71	تحليل أفراد العينة حسب نوع البطاقة التي يملكونها	الشكل رقم 07
72	تحليل أفراد العينة حسب درجة الرضا عن البطاقة.	الشكل رقم 08
73	تحليل أفراد العينة حسب نوع البنك الذي يتعاملون معه.	الشكل رقم 09
74		
75		
76		

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
64	معامل ألفا كورنباخ	الجدول 01
74	استجابات الافراد	الجدول 02

# مقدمة

يشهد العالم فترة من التحولات والتغيرات الجذرية، والتي تساهم بشكل ملحوظ في ايجاد مناخ وأوضاع اقتصادية مختلفة تمام عما كان موجودا من قبل، ولعل هذا التغير أبرز درجة التسارع الهائل في الابداع التكنولوجي ومدى دقة التطورات والابتكارات.

لقد صاحب هذه التغيرات والتطورات في المجال الاقتصادي، التقدم المذهل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال التي تعد بمثابة أهم المتغيرات التي ساهمت في احداث تحول في انماط العمل المصرفي في عصر العولمة المالية، كذا باعتبارها اهم المؤثرات لتعزيز الفعالية التشغيلية في المصارف بالإضافة إلى النمو الاقتصادي هذا ما دفع البنوك والمؤسسات المالية إلى اقتراح بعض الاصلاحات الواجب القيام بها واتباعها بهدف تطوير وتحديث وسائل الدفع عن طريق ادماج وسائل دفع جديدة تتميز بالفعالية والامان والسرعة.

وتماشيا مع التطورات التكنولوجية في مجال الاقتصاد كان لابد للجزائر الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع الذي يعاني من مجتمع يرفض التعامل بالوسائل الحديثة إلا قليلا معطيا الاولوية للسيولة النقدية في تعاملاته، مما أدى إلى دخول الجزائر في بعض المشاريع التي دخلت حيز التنفيذ في إطار تحديث وسائل الدفع الالكترونية.

ومما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية بشكل التالي:

ما مدى استخدام وسائل الدفع في البنوك التجارية الجزائرية؟

وتقودنا هذه الاشكالية إلى طرح مجموعة من الاسئلة الفرعية التي سنحاول الاجابة عنها من خلال دراستنا للموضوع.

- ما هو مفهوم وسائل الدفع؟
- ماهي العقبات والعراقيل التي توجه استخدام وسائل الدفع الالكترونية؟
- كيف يمكن تقييم التجربة الجزائرية في تحديث وسائل الدفع الالكترونية؟



## فرضيات الدراسة:

- على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث و أملا في تحقيق أهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تسعى لاختبارها وهي على النحو التالي:
- ❖ يمكن أن تساهم وسائل الدفع في تحسين ورفع أداء الجهاز البنكي.
  - ❖ لا بد أن الجهاز البنكي لا يواكب التطورات الراهنة في مجال وسائل الدفع الالكترونية.
  - ❖ تحديث النظام البنكي مرهون بتغيير وتحديث الثقافة المصرفية لدى البنوك الجزائرية.

## أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الدور الذي تلعبه النقديات في الاقتصاد وضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق للبنوك عوائد وأرباح من جهة وتقلل من تكاليف وأخطائها من جهة أخرى بالمقابل تحقق رضا العملاء وراحتهم.

## أهداف البحث:

- ❖ تقييم وسائل الدفع الالكترونية.
- ❖ محاولة رصد التجربة العالمية في وسائل الدفع ومعرفة الحدود التي بلغتها.
- ❖ محاولة معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.
- ❖ تقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر وإعطاء نظرة عن الواقع المصرفي الجزائري في مجال الدفع الالكترونية.

## أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب ودوافع أدت إلى اختيار هذه الدراسة من أبرزها.

- 1- تماشي الموضوع مع تخصص مالية البنوك والتطرق إلى ما هو جديد في البنوك من تقنيات حديثة

2- حداثة موضوع وسائل الدفع الالكترونية فضلا عن احتلالها مكانة هامة في حياتنا اليومية

3- ميولنا للتعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية.

4- البحث عن سبل القضاء على العراقيل ونجاح هذه الوسائل.

### صعوبات الدراسة:

يمكن حصر الصعوبات والعراقيل التي واجهتنا فيما يلي:

- ❖ صعوبة في توزيع الاستبيان على المديرية الجهوية للبنوك بسبب فيروس كورونا المستجد.
- ❖ عدم تنقلنا بسبب الحجر الصحي.
- ❖ صعوبة في الاجابة على الاستبيان من طرف البنك لذا تم توزيعه الكترونيا.

### المنهج المتبع:

اعتمدنا على الجانب الوصفي في الفصلين النظريين الأول والثاني باعتباره منهجا مناسباً لتوضيح مفهوم البنوك ووسائل الدفع الالكترونية، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على دراسة ميدانية عند الاسقاط النظري على مجموعة من البنوك، حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي والاحصائي بتوزيع الاستبيان الالكتروني على الموظفين في البنوك الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة حول استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنوك باستخدام بعض البيانات والأدوات الاحصائية باستعمال برمجية SPSS.

### الدراسات السابقة:

لقد تناولت العديد من الدراسات موضع الدفع الالكتروني وسوف نتطرق إلى أهم هذه الدراسات:

- دراسة سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر توصل إلى:

- مخاطر وسائل الدفع الالكترونية والتي ظهرت بنسبة عالية وتنتج عن استخدام الدفع الالكتروني ومنها ما يقوم به بعض المخترقين لاختراق نظم شبكة الاتصال والانترنت.
- أدوات البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمناقشة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات الالكترونية للمحافظة على عملاء جدد.
- دراسة زهير زداش، بعنوان نظام الدفع في تحسين المعاملات المصرفية والتي توصل الباحث إلى نتائج أهمها:
  - انعكاسات نظام الدفع الالكتروني على المعاملات المصرفية.
  - لم تكن وسائل الدفع الالكترونية مثالية بالمقارنة مع مثلتها التقليدية في مستوى التوقعات بل أفرزت عيوب ومشاكل من نوع خاص يصعب محاربتها لأنها تركز على اللامادية في المعاملات المصرفية.
  - عدم زوال وسائل الدفع التقليدية واحلالها بوسائل الدفع الحديثة وذلك يرجع لسببين هما:
    - تمكين التكنولوجيا من اجراء تعديلات في المعاملات على هذه الوسائل.
    - افراز وسائل الدفع الالكترونية عيوب وعراقيل لم تأهلها لاحتلال مكان الوسائل التقليدية.
  - دراسة بوزراق ابراهيم فوزي، بعنوان دراسة تحليلية حول التجزئة الجزائية في مجال النقد الآلي تناولت هذه الدراسة مقومات التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي والانفتاح الدولي على المعاملات البنكية وتعدد الشيكات البنكية الخاصة بوسائل الدفع الالكترونية وخروجها من دائرة الضوء المشع بالانفتاح على كل التحديات اذا كان على البنوك مواكبة مثل هذه التطورات التكنولوجية والمعلوماتية باستخدام تقنيات حديثة في تلبية حاجات ورغبات زبائنهم باعتبارهم هو محور اهتمام البنوك في تحقيق اهدافها.

## هيكل الدراسة:

يشمل كل فصل ثلاثة مباحث تم صياغة الفصل الأول كمدخل للموضوع تحت عنوان عموميات حول البنوك، حيث قسم إلى مبحثين يحتوي المبحث الأول على بعض المفاهيم الخاصة بالبنوك من نشأة وتعريف وأهمية وأنواعها، أما المبحث الثاني يحتوي على خصائص ووظائف وأهداف البنوك.

أما الفصل الثاني المعنون وسائل الدفع الالكترونية قسم إلى مبحثين يتمحور المبحث الأول ماهية وسائل الدفع الالكترونية تطرقنا فيها إلى مفهوم وأنواع وسائل الدفع ومزاياها وعيوبها أما المبحث الثاني جاء تحت عنوان مستقبل استخدام وسائل الدفع الالكترونية فنجد فيه العوامل المعرقلّة والعوامل المساعدة لوسائل الدفع وكذا الحلول المقترحة.

أما الفصل الثالث خصصناه للجزء التطبيقي تحت عنوان واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، حيث قمنا في المبحث الأول بتقديم لمحة عن عينة الدراسة والمبحث الثاني تطرقنا إلى الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج.

# الفصل الأول

## عموميات حول البنوك

## تمهيد:

تلعب البنوك دورا هاما في الحياة الاقتصادية لأي بلد، فهي تقوم بجمع المدخرات وتوظيفها في أوجه الأنشطة الاقتصادية المختلفة، فالقطاع البنكي يمثل دعامة للبلد، بالنظر إلى علاقته بمختلف الأطراف الفاعلة في الوسط الاقتصادي خاصة في الاقتصاديات الحديثة، وهو محور التعاملات الاقتصادية سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، إذ يعتبر القطاع البنكي مؤثرا رئيسيا على حيوية الوضع الاقتصادي للدولة، لهذا يجب على البنوك العمل على نشر الوعي البنكي بين الجمهور لجذب المدخرات ومنح شتى أنواع القروض بهدف تدعيم التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد.

وبغرض معرفة الأسباب التي جعلت هذه المؤسسات تبلغ هذه الأهمية في الاقتصاد ارتأينا أن نعرض في المبحث الأول لهذا الفصل أهم المفاهيم حول البنوك بدأ من نشأتها مرورا بتعريفها وأهميتها ثم التطرق لأنواعها في المبحث الثاني تطرقنا إلى خصائصها ومن ثم الانتقال إلى وظائفها وأهدافها.

### المبحث الأول: ماهية البنوك

إن الجهاز البنكي يتكون من جملة من البنوك تختلف حسب الدور الذي تؤديه والذي لأجله أنشئت، ويرجع هذا التعدد إلى التخصص الدقيق والرغبة في إيجاد هياكل تمويلية تمتاز بالقانونية والثقة، وتختلف البنوك من دولة لأخرى تبعا للنظام السياسي والاقتصادي ومدى تطور التعاملات والأنشطة الاقتصادية فيه.

### المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك

إن البدايات الأولى للعمليات المصرفية ترتقي إلى عهد بابل (العراق القديم) في الألف الرابع قبل الميلاد، أما الإغريق فقد عرفوا قبل الميلاد بأربعة قرون بداية العمليات التي تزاولها البنوك المعاصرة كتبادل العملات وحفظ الودائع ومنح القروض، أما فكرة الاتجار بالنقود فقد بدأت في العصور الوسطى بفكرة الصراف (الصيرفي)، الذي يكتسب دخله من مبادلة العملات سواء كانت عملات أجنبية أو محلية.

أما البنوك بشكلها الحالي، فقد ظهرت في القرون الوسطى (القرن 13-14) بعد ازدهار المدن الإيطالية، على إثر الحروب الصليبية.

ويترتب على هذا النشاط تكديس الثروات ونمو متزايد للفعاليات المصرفية، وكان التاجر والصانع والصيرفي من أكثر المستفيدين في هذا التحول الكبير وقد قضت ضرورة التعامل شيوع فكرة قبول الودائع للمحافظة عليها من الضياع مقابل شهادات اسمية، ثم بدأ تحويل الودائع لحامله بدون تعيين اسم المستفيد التي انبثق منها الشيك وكذلك البنكتوت أي النقود الورقية بشكلها الحديث.

حيث انتقل الصيارفة من مجرد قبول الودائع إلى استثمار أموالهم الخاصة بإقراضها للغير نظير الفوائد التي يتحصلون عليها منهم، ولم تقف الممارسات عند هذا الحد، بل أخذوا يسمحون لعملائهم بسحب مبالغ تتجاوز أرصدة ودائعهم وهذا هو السحب على المكشوف مما سبب في النهاية إفلاس عدد من بيوت الصيرفي نتيجة تعذر وفاء الديون الأمر الذي دفع المفكرين في أواخر القرن 16 إلى المطالبة بإنشاء بيوت صيرفية حكومية تقوم بحفظ الودائع والسهر على سلامتها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> شاكور القرويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 25-27.

وهكذا تطورت الممارسات المالية من صراف إلى بيت صيرفة إلى بنك، وأقدم بنك حمل هذا الاسم في التاريخ هو بنك برشلونة عام 1401، وكان يقبل الودائع ويخصم الكمبيالات، أما أقدم بنك حكومي فقد تأسس في البندقية عام 1587 باسم **Banca Della Pizza Dirialta** وجاء بعده بنك أمستردام سنة 1609.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: تعريف البنوك وأهميتها أولاً- تعريف البنوك

تختلف التعاريف الخاصة بالبنوك باختلاف القوانين والأنظمة التي تحكم أعمالها والتي تتباين من بلد إلى آخر، كما تختلف باختلاف طبيعة نشاط هذه البنوك وشكلها القانوني ولذا فإن من الصعوبة إيجاد تعريف شامل لها على اختلاف أنواعها وأشكالها والقوانين التي تحكم أعمالها.

يمكن إبراز مفهوم البنك من خلال التعاريف التالية:

البنك هو منشأة مالية وكلمة (BANQUE,BANK) هي كلمة إيطالية مشتقة من كلمة BANCO بانكو وتعني مصطبة وكان يقصد بها في البدء المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة تطور المعنى بعد ذلك لكي يقصد بها المنضدة التي يتم فوقها عد وتبادل العملات، ثم أصبحت في النهاية تعني المكان الذي تجري فيه المتاجرة بالنقود.<sup>2</sup>

يمكن القول بأن البنك هو " تلك المنظمة التي تتبادل المنافع مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغيير المستمر في البيئة المصرفية."<sup>3</sup>

كما يمكن تعريفه بأنه " مؤسسة مالية تقوم بتعبئة الادخارات الخاصة بالأفراد والمؤسسات والقيام بمنح القروض لأطراف أخرى، ومنه فهو حلقة وصل بين طرفين متناقضين ( المدخرين والمستثمرين) في أوضاعهما المالية وأهدافها المستقبلية."<sup>4</sup>

<sup>1</sup> شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 25-27.

<sup>2</sup> شاكر القزويني، نفس المرجع السابق، ص 24.

<sup>3</sup> محمد فتحي بدوي، إدارة البنوك، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ط1، 2002، ص 15.

<sup>4</sup> طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 3، 2010، ص 7.



ويعرف كذلك بأنه " مكان التقاء عرض الأموال بالطالب عليها" وعليه يمكن القول بأن البنك هو المؤسسة التي تتخذ من الاتجار في النقود وظيفة لها.<sup>1</sup>  
فالبنوك تعمل كأوعية تتجمع فيها الأموال، (المدخرات) ليعاد إقراضها إلى من يستطيع ويرغب في الاستفادة وإفادة المجتمع عن طريق إعادة استثمارها وتوظيفها.<sup>2</sup>  
كما عرفه المشرع في المادة 09 من القانون النقد والقرض رقم 57 لسنة 1957 " المصرف بأنه كل شخصية اعتبارية يكون عمله الرئيسي قبول الودائع من الجمهور تدفع تحت الطلب أو بعد أجل.<sup>3</sup>

ومن خلال ما سبق يمكننا أن نستخلص التعريف التالي :

" البنك مؤسسة مالية نقدية رسمية وظيفتها جمع الودائع ومنح القروض وتسهيل وسائل الدفع، حيث تلعب دورا هاما في الوساطة المالية".

### ثانيا- أهمية البنوك

تحظى البنوك بمكانة بالغة الأهمية داخل الاقتصاد فهي تعتبر همزة وصل بين المتعاملين الاقتصاديين، ويمكن إبراز أهمية البنوك في النقاط التالية:<sup>4</sup>

- 1- بدون البنوك يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة للثنتين؛
- 2- بدون البنوك تزيد المخاطرة وذلك لاقتصار المشاركة على طرف واحد؛
- 3- تتيح البنوك إمكانية الدخول في مشاريع ذات المخاطر العالية نظرا لتنوع استثماراتها فإنها توزع المخاطر؛
- 4- تشجع البنوك الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفا من المخاطرة؛
- 5- تتيح البنوك إمكانية الاستثمار في المشاريع طويلة الأجل لكبر حجمها؛
- 6- تزيد وساطة البنوك من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود؛

<sup>1</sup> حسين جميل البديري، البنوك مدخل إداري ومحاسبي، دار الوراق للنشر، عمان الأردن، ط1، 2003، ص16.

<sup>2</sup> زياد رمضان ، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2006، ص 03.

<sup>3</sup> المادة 09 من قانون النقد والقرض رقم 57 لسنة 1957.

<sup>4</sup> محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1 2007 ص 13-14.

7- تلبى الأصول المالية المتنوعة التي تقدمها البنوك غالبية الرغبات وتستجيب لها.

### المطلب الثالث: أنواع البنوك

يمكن تصنيف البنوك حسب عدة معايير.

#### أولاً- من حيث طبيعة النشاط

**1-البنوك المركزية:** ويعرف البنك المركزي على أنه: " بنك البنوك يتولى الإشراف والرقابة على البنوك، وبنك الإصدار لأن له سلطة إصدار نقد الدولة، وبنك الدولة حيث له سلطة إدارة احتياطات الدولة من الذهب والعملات الأجنبية وتوجيه السياسة النقدية في الدولة".<sup>1</sup> وهو يقف على قمة النظام المصرفي سواء من ناحية الإصدار النقدي أو من ناحية العمليات المصرفية، وهو الإدارة الرئيسية التي تتدخل بها الحكومة لتنفيذ سياستها الاقتصادية.

**2-البنوك التجارية:** تمثل البنوك التجارية القسم الأكبر من النظام المصرفي، وتأتي في الدرجة الثانية في التسلسل بعد البنك المركزي الذي يباشر عليها الرقابة ويؤثر في قدرتها على خلق النقود والودائع، تتمتع بالشخصية الاعتبارية وذات استقلالية مالية وتسمى " بنوك الودائع" لكونها تقوم بقبول الودائع على اختلاف أنواعها من الأفراد والمؤسسات و"بنوك الائتمان" لكونها تقدم قروضا عن طريق خلق الودائع تطبيقا لمقولة القروض تخلق الودائع.<sup>2</sup>

**3- البنوك الصناعية:** وهي بنوك تهدف بصفة عامة إلى تقديم العديد من التسهيلات المباشرة وغير المباشرة إلى المنشآت الصناعية لفترات متوسطة وطويلة الأجل.<sup>3</sup>

**4- البنوك العقارية:** وتهدف إلى تمويل قطاع البناء والإسكان مقابل رهونات عقارية بما أن تمويلها يكون لفترات طويلة الأمد نسبيا نراها تعتمد على مصادر تمويل طويلة الأمد أيضا.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> خالد أمين عبد الله وآخرون، إدارة العمليات المصرفية، دار وائل للنشر عمان، ط2، 2011، ص20.

<sup>2</sup> خالد أمين عبد الله، نفس المرجع السابق، ص18.

<sup>3</sup> عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص126.

<sup>4</sup> خالد أمين عبد الله، نفس المرجع السابق، ص18.

5- **البنوك الزراعية:** هي تلك المؤسسات المالية التي تتولى تقديم التسهيلات الائتمانية والقروض قصيرة الأجل إلى المزارعين والفلاحين، بهدف تطوير وتنمية القطاع الزراعي ودعمه لتقديم السلع والخدمات الزراعية.<sup>1</sup>

6- **البنوك وصناديق التوفير:** وهي البنوك والصناديق التي تقبل المدخرات صغيرة الحجم، وتقوم بمنح القروض الصغيرة أيضا لجمهور المتعاملين معها من صغار المدخرين.<sup>2</sup>

ثانيا- **من حيث شكل الملكية: ( الوضع القانوني)**

تنقسم إلى ما يلي:

1- **البنوك العامة:** هي البنوك التي تمتلكها الدولة وتمتلك كامل رأس مالها وتشرف على أعمالها وأنشطتها، ومن أمثلتها: البنك الوطني الجزائري، بنك الجزائر الخارجي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، القرض الشعبي الوطني.....الخ؛

2- **البنوك الخاصة:** وتأخذ هذه البنوك شكل الملكية الفردية أو شركات الأشخاص حيث تعود ملكيتها إلى شخص واحد أو عائلة واحدة، أو مجموعة شركاء؛

3- **البنوك المختلطة:** هي البنوك التي تشترك في إدارتها كل من الدولة والأفراد أو الهيئات ولكي تحافظ على سيطرتها على هذه البنوك فإنها تعتمد إلى امتلاك جزء من رأسمالها يسمح بالإشراف عليها وتوجيهها بما ينسجم والسياسة المالية والاقتصادية للدولة.

ثالثا- **من حيث جنسيتها:**

1- **البنوك الوطنية:** وهي البنوك التي تعود ملكيتها إلى أشخاص طبيعيين أو اعتباريين تابعين للدولة التي تقوم هذه البنوك على أرضها؛<sup>3</sup>

2- **البنوك الأجنبية:** وهي البنوك التي تعود إلى رعاية دولة أخرى غير الدولة المسجلة فيها هذه البنوك؛

<sup>1</sup> منهل مطر ديب شوتر، رضوان وليد العمار، النقود البنكية، مؤسسة الألاء للطباعة والنشر، عمان الأردن، 1996 ص182.

<sup>2</sup> فلاح الحسن الحسيني، المؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2000، ص 44.

<sup>3</sup> ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، الجمهورية العراقية، سنة 1995، ص 350.

3- **البنوك الإقليمية:** وهي البنوك التي يشترك في ملكيتها عدد من دول منطقة معينة مثل: صندوق النقد العربي؛

4- **البنوك والصناديق الدولية:** وهي البنوك والصناديق المنبثقة عن هيئات دولية كالبنك الدولي وصندوق النقد الدولي.<sup>1</sup>

رابعا- من حيث تفرعها:

1- **البنوك المفردة:** وهي البنوك ذات المركز الواحد تمارس فيه كافة أنشطتها المصرفية أو تحدد لها مناطق محددة لفتح الفروع؛<sup>2</sup>

2- **البنوك المتفرعة محليا:** وهي البنوك التي يسمح لها بفتح فروع داخل الدولة التي تحمل جنسيتها؛

3- **البنوك المتفرعة إقليميا:** وهي البنوك التي تنتشر فروعها ضمن منطقة جغرافية محددة تضم أكثر من بلد واحد؛

4- **البنوك المتفرعة عالميا:** وهي البنوك الكبيرة المسموح لها بانتشار فروعها في مختلف أنحاء العالم، ومن الجدير بالذكر أن نظام المصارف ذات الفروع المنتشرة ( محليا وإقليميا وعالميا) هو السائد في معظم بلدان العالم نظرا لما يمتاز به من مرونة في تأدية الخدمات المصرفية المتخلفة، وفي ازدياد الفرص أمامه لاجتياز الأزمات المحلية لاتساع قاعدة عمله وخفض تكاليفه الثابتة والكلية؛

خامسا- من حيث شرعية العمليات

1- **البنوك التقليدية (ربوية):** وهي تمثل البنوك التجارية التي تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع ومنح القروض مقابل فائدة محددة شرط أن يكون معدل الفائدة على القرض أكبر من معدل الفائدة على الوديعة، لأنها بنوك تهدف إلى تحقيق الربح إلى جانب القيام بمجموعة من العمليات من خصم الأوراق المالية، فتح اعتمادات مستندية، شراء وبيع العملات الأجنبية..... الخ؛

<sup>1</sup> خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 25-26.

<sup>2</sup> دليل المحاسبين على الموقع: [http:// forum/forum/ posts.www.jps.dir.net](http://forum/forum/posts.www.jps.dir.net)، اطلع عليه بتاريخ 2019/11/20.

وقد عرف القانون رقم (11-03) المتعلق بالنقد والقرض البنوك التجارية على أنها أشخاص معنوية مهمتها العادية أو الرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد 66 إلى 69 من نفس القانون؛<sup>1</sup>

2- **البنوك الإسلامية:** يقصد بالبنوك في هذا النظام، تلك البنوك أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة، وعلى عدم التعامل بالفائدة أخذا وعطاء.<sup>2</sup> وقد يطلق البعض على البنوك الإسلامية اللاربوية أو البنوك التي لا تتعامل بالفائدة، أو البنوك التي تقوم على أساس مبدأ المشاركة؛

كما يعرف البنك الإسلامي على أنه: " مؤسسة مالية إسلامية ذات رسالة اقتصادية واجتماعية تعمل في ظل تعاليم الإسلام، فهو بنك صاحب رسالة وليس مجرد تاجر، بنك يبحث عن المشروعات الأكثر نفعاً وليس مجرد الأكثر ربحاً، البنك الإسلامي لا يهدف لمجرد تطبيق نظام مصرفي إسلامي وإنما المساهمة في بناء مجتمع إسلامي كامل على أسس عقائدية وأخلاقية واقتصادية أي أنه غيرة على دين الله؛"<sup>3</sup>

ويعرف كذلك على أنه: " مؤسسة مصرفية هدفها تجميع الأموال والمدخرات من كل من لا يرغب في التعامل بالربا ( الفائدة) ثم العمل على توظيفها في مجالات النشاط الاقتصادي المختلفة، وكذلك توفير الخدمات المصرفية المتنوعة للعملاء بما يتفق مع الشريعة الإسلامية ويحقق دعم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛"<sup>4</sup>

<sup>1</sup> المادة 69 من الأمر رقم (11-03) المؤرخ في 2003، من قانون النقد والقرض.

<sup>2</sup> اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، القاهرة، مصر، 1977، ص10.

<sup>3</sup> محمد سعيد سلطان، عبد الغفار، إدارة البنوك، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1989، ص 53-54.

<sup>4</sup> عبد النعيم محمد مبارك، محمود يونس، اقتصاديات النقود والصيرفة والتجارة الدولية، الدار الجامعية الإسكندرية 1996، ص

## المبحث الثاني: خصائص البنوك ووظائفها وأهدافها

نسعى من خلال هذا المبحث إلى توضيح أهم الخصائص التي تتميز بها البنوك إضافة إلى وظائفها وأهم أهدافها.

### المطلب الأول: خصائص البنوك

#### أولاً- خصائص البنك المركزي

في الواقع يعتبر البنك المركزي أهم مؤسسة تشرف على شؤون النقد ولذلك فإن علاقته بالحكومة وطيدة حيث يمثل في بعض الدول الأداة الرئيسية التي تتدخل بها الحكومة للتأثير في السياسة الاقتصادية وبصفة خاصة في السياسة النقدية، وهو أيضاً على صلة وثيقة بالبنوك التجارية، إذ يقوم بالإشراف والرقابة على أنشطتها، كما يعد البنك المركزي الهيئة التي تتولى إصدار النقد وتضمن بثتى الوسائل سلامة أسس النظام المصرفي، ويوكل إليها الإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة، ولا يكاد يخلو أي بلد من البلدان المستقلة اليوم من البنك المركزي. ومن أهم خصائص البنك المركزي.

1- إن البنوك المركزية مؤسسات نقدية ذات ملكية عامة، فالدولة التي تتولى إدارتها والإشراف عليها من خلال القوانين التي تسنها والتي تحدد بموجبها أغراضها وواجباتها وتشارك مع الحكومة في رسم السياسة النقدية؛

2- يحتل مركز الصدارة وقمة الجهاز المصرفي لكونه يتمتع بسلطة رقابية على البنوك وله القدرة على خلق النقود القانونية دون سواه، وجعل جميع البنوك تستجيب للسياسة النقدية التي ترغب في تنفيذها؛

3- لا يهدف البنك المركزي إلى تحقيق الربح وإنما وجد لتحقيق الصالح العام للدولة، ولكن إن حصل الربح فيكون ذلك من قبيل الأعمال العارضة وليس الأساسية التي وجد البنك لأجلها؛<sup>1</sup>

4- يمثل البنك المركزي المؤسسة المحكرة لعملية إصدار النقد ولم يعد للبنوك التجارية أي دور في الإصدار في جميع دول العالم؛

<sup>1</sup> زكريا الدوري، يسرا السامرائي، البنوك المركزية والسياسة النقدية، دار اليازوري عمان، الأردن، ط1، 2006 ص 24-25.

5- البنك المركزي مؤسسة نقدية قادرة على تحويل الأصول الحقيقية إلى أصول نقدية والأصول النقدية إلى أصول حقيقية، فهو مصدر للنقود القانونية، والتي تعد أدوات الدفع التي تتميز بالقدرة النهائية والإجبارية على الوفاء بالالتزامات وهو المهيمن على شؤون النقد والائتمان في الاقتصاد الوطني؛

6- إن وحدات النقد التي يصدرها البنك المركزي تتميز بخصائص معينة فهي نقود ذات إيراد نهائي في التعامل ووسيط للمبادلة وهي تمثل قيمة السيولة كما أن قيمتها الاسمية لا تتغير بمرور الزمان، وإن كان هذا لا يمنع من تغير قيمتها النسبية؛

7- ما يميز البنك المركزي عن غيره من المؤسسات المصرفية هو مبدأ الوحدة، فالبنك المركزي مؤسسة وحيدة باعتباره مسؤولاً عن إصدار النقود، ولا يمكن تصور تعدد الوحدات المصدرة للنقود، فكل اقتصاد بدولة معينة لا توجد سوى وحدة مركزية واحدة تصدر النقد وتشرف على الائتمان، إلا أن هذا لا ينفي أنه قد تتبع بعض الدول نظام تعدد البنوك المركزية، كما هو الحال بالولايات المتحدة الأمريكية، وهذا لا يعني سوى تقسيمها للعمل ولا ينفي مبدأ وحدة البنك المركزي، لأن جميع البنوك تخضع لسلطة مركزية معينة هي إتحاد البنوك والتي تعد العضو المركزي الذي يتخذ القرارات ويرسم السياسة الاقتصادية المتعلقة بشؤون النقد والائتمان؛

رغم تغير وجود اتفاق عام حول الخصائص العامة والرئيسية للبنوك المركزية، و التي تميزها عن غيرها من المؤسسات الاقتصادية الأخرى لا بد من ملاحظة الاختلافات المهمة في هياكلها التركيبية وصلاحياتها القانونية في البلدان المختلفة تبعاً للمتغيرات التالية:<sup>1</sup>

-مرحلة التطور الاقتصادي للدولة، وحجم وتنوع مواردها المالية.

-التنظيم الهيكلي للائتمان وعمل الصيرفة بشكل عام.

-مدى تطور الأسواق المالية والنقدية في كل دولة.

<sup>1</sup> منال هاني، دور الأساليب الرقابية والإشرافية للبنك المركزي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 3، 2013-2014، ص 52.

### ثانياً- خصائص البنوك التجارية

هناك عدة خصائص تتميز بها البنوك التجارية ونذكرها فيما يلي:

1-تميزت البنوك التجارية عن غيرها من منشآت الأعمال في أنها تتعامل بأموال الآخرين باعتبارها وسيطاً مالياً، وتنشأ عن الوساطة حالة من التداخل والغموض.

2- إن طبيعة البنوك التجارية وما تتسم به من صغر رأس المال الممتلك، جعلت تحقيق أرباح البنك لا يتم إلا من خلال الاستخدام الأكبر لأموال الآخرين في مختلف عمليات الإقراض والاستثمار والتشغيل، لذلك يتطلب زيادة ربحية للبنك البحث عن استثمارات تولد أكبر من العائد، كما تتصف هذه الاستثمارات بحاجتها إلى آجال زمنية طويلة لتوليد العائد؛<sup>1</sup>

3- تمثل الموارد الذاتية للبنوك التجارية نسبة صغيرة من المجموع الكلي لمواردها ومعنى ذلك أن الموارد الخارجية أي الموارد غير الذاتية للبنوك التجارية تمثل نسبة ضخمة من المجموع الكلي لموارد تلك البنوك، هذا وتمثل الودائع عادة نسبة ضخمة من الموارد غير الذاتية، وهناك نوع يمثل الجزء الأكبر من تلك الودائع ألا وهي الودائع تحت الطلب، وهذا من شأنه أن يجعل لمسألة السيولة أهمية خاصة لدى البنوك التجارية.<sup>2</sup>

4- تأتي البنوك التجارية في الدرجة الثانية من حيث التسلسل الرئاسي للجهاز البنكي، ولا يسبقها في ذلك إلا البنك المركزي، حيث يباشر الأخير رقابة من جانب واحد بما له من أدوات ووسائل وتقنيات، يهدف بها إلى التحكم في نشاط البنوك التجارية، بما تقتضيه الوضعية الاقتصادية لبلد ما؛

5- تكمن أهمية البنوك التجارية بصفقتها الحجر الأساسي للنظام البنكي في الدور الهام الذي تلعبه في التأثير على العرض الكلي للنقود، فهي لا تقبل ودائع الأفراد فقط ولكن تقوم بخلقها أيضاً؛<sup>3</sup>

6- إن تقسيم البنوك إلى بنوك تجارية وغير تجارية، لا يرجع بصفة جوهرية إلى عامل التخصيص، إنما يرجع لعوامل متصلة بالتطور الاقتصادي والبيئة الاقتصادية، و يتحصل جوهر التفرقة بين نوعي البنوك فيما تتميز به البنوك التجارية وحدها من مقدرة على خلق

<sup>1</sup> أسعد حميد العلي، إدارة المصارف التجارية، دار الذاكرة، الأردن، ط1، 2013، ص94.

<sup>2</sup> محمد عبد الفتاح الصرفي، إدارة البنوك، دار المناهج، الأردن، ط1، 2014، ص34.

<sup>3</sup> رايس حدة، دور البنك المركزي في إعادة تجديد السيولة في البنوك الإسلامية، دار إيتراك، مصر، ط1، 2009، ص34.



النقود واستخدام وسائل الدفع، وهذه هي الخاصية الأساسية التي تتميز بها البنوك التجارية عن سائر الوسطاء الماليين في سوق النقد، ومن هنا كانت البنوك التجارية محل اهتمام الأول في سياق الدراسات النقدية على العموم؛

7- إن تطور الأعمال المصرفية جعل عمل البنوك التجارية لا يقتصر على تلقي الودائع من الأفراد وتقديم الائتمان والقروض قصيرة الأجل فحسب بل تتعدى هذا النطاق إلى الاضطلاع بأوجه النشاط التي كانت وفقا على البنوك المتخصصة مثل تمويل المشروعات الصناعية، وشراء السندات الحكومية وغير الحكومية..... الخ؛

وبذلك كاد أن يتلاشى الفارق بينها وبين البنوك المتخصصة بتقديم الائتمان طويل الأجل والمشاركة أحيانا في بعض النشاطات والمشروعات طويلة المدى.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: وظائف البنوك

تتميز البنوك بجملة من الوظائف يمكن إيجازها فيما يلي:

#### أولا- وظائف البنوك المركزية

تعددت وظائف البنوك المركزية منذ نشأتها وحتى الوقت المعاصر وتتمثل فيما يلي:

**1-تنظيم الإصدار النقدي ( العملة) للدولة:** حيث أن البنوك المركزية تعد المسؤولة عن إصدار النقود الورقية في دول العالم المختلفة، وقد كانت وظيفة الإصدار النقدي هي الوظيفة الأولى للبنوك المركزية، حيث أطلق عليها في بادئ الأمر " بنوك الإصدار"<sup>2</sup>؛

**2- إدارة البنوك المصرفية وخدمات الوكالة للحكومة:** ويقصد بها أن يكون البنك المركزي بنك الحكومة ووكيلها ومستشارها المالي، بالإضافة إلى إدارة حسابات الهيئات والمؤسسات الحكومية المختلفة وتحصيل إيراداتها وتقديم تسهيلات ائتمانية، وأيضا بيع وشراء العملات الأجنبية لصالح الحكومة وإدارة السندات الحكومية وأذون الخزانة، يضاف إلى ذلك تقديم بعض النصائح في كيفية علاج المشاكل الاقتصادية التي تواجه الدولة؛

<sup>1</sup> رايس حدة، مرجع سبق ذكره، ص35-36.

<sup>2</sup> أحمد شعبان، إنعكاسات ومتغيرات المعاصرة على القطاع المصرفي ودور البنوك المركزية، الدار الجامعية، الإسكندرية 2006، ص 7-10.

3- إدارة احتياطات الدولة من العملات الأجنبية والاحتفاظ بها: ويقصد بها أن البنك المركزي يقوم بالاحتفاظ باحتياطات الدولة من العملات الأجنبية وإدارتها وتوفير تلك العملات الأجنبية للحكومة لأغراض التجارة الدولية، والعمل على استقرار قيمة العملة الوطنية مقابل العملات الأجنبية، وهو ما يعرف بإدارة الصرف؛

4- الملجأ الأخير للإقراض: اعتبرت هذه الوظيفة سمة أساسية تتصف بها البنوك المركزية، من خلال تقديمها ما تحتاجه البنوك الأخرى المتنافسة فيما بينها من تمويل في الظروف الصعبة، خاصة في أوقات الأزمات المالية الأخرى التي ينتشر فيها انخفاض الثقة ومن ثم الفرع المالي الذي يخلق عدم الاستقرار للجهاز المصرفي خاصة والنشاط الاقتصادي بصورة عامة، وهنا يتجلى دور البنك المركزي كمنفذ للمؤسسات المصرفية وخاصة المصارف التجارية؛<sup>1</sup>

وفي الواقع عندما يتولى البنك المركزي إقراض البنوك التجارية يقوم بإصدار النقود الورقية التي تساوي مقدار القرض، ويقدم قروضا مقابل فائدة تسمى بسعر البنك ويسمى أيضا بالسعر الرسمي وهو غير السعر القانوني الذي يضعه القانون كحد أعلى لسعر الفائدة في السوق، فالبنك المركزي هو المحتكر لإصدار العملة وكذلك احتفاظه بالاحتياطات النقدية للمصارف الأخرى فإن ذلك الأمر الذي يجعل منه مصدرا أو ملجأ أخيرا للإقراض؛<sup>2</sup>

5- الاحتفاظ بالاحتياطات النقدية للبنوك التجارية (الاحتياطي القانوني): ذلك بأن توضع نسبة معينة من الودائع التي بحوزة البنوك العاملة بصفة إلزامية لدى البنك المركزي كحد أدنى بغرض الاحتياط، وكذلك العمل على تنظيم الائتمان البنكي وتحقيق الاستقرار في النشاط الاقتصادي بهدف ضمان توافق السياسة النقدية مع الأهداف الاقتصادية العامة للدولة، وأيضا بهدف سلامة عمل الجهاز البنكي، يضاف إلى ذلك الرقابة على المؤسسات المالية ( البنكية وغير البنكية) والإشراف عليها بهدف المحافظة على استقرار وسلامة الجهاز البنكي، وظهرت أهمية وظيفة الرقابة والإشراف على المؤسسات المالية في السنوات الأخيرة نظرا للتطورات النقدية على المستويين الإقليمي والعالمي.

<sup>1</sup> راشد سباح، آلية رقابة البنك المركزي على أعمال البنوك في ظل المعايير الدولية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر3، 2010-2011، ص13-14.

<sup>2</sup> مجدي محمود شهاب، اقتصاديات النقود والمال، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2000، ص 244.

## ثانيا- وظائف البنوك التجارية

مع التقدم الاقتصادي والاجتماعي الذي ساد العالم، فإن وظائف البنوك التجارية تطورت بشكل واضح وخاصة في مجال الخدمات، فمن بين هذه الوظائف نجد: <sup>1</sup>

### 1-الوظائف التقليدية

**1-1-منح القروض:** تقوم البنوك التجارية بتقديم قروض لمحتاجيها وهي على عدة أنواع:(حسب الضمان)؛

**1-1-1- قروض بدون ضمان:** تمنح على أساس الثقة للمتعاملين الرئيسيين مع البنك، كونه متأكدا من مركزه المالي؛

**1-1-2- قروض بضمان:** وذلك بضمان أوراق مالية أو سلع مختلفة؛

**1-2- قبول الودائع بمختلف أنواعها:** تشكل الودائع الحجم الأكبر من مصادر الأموال المتاحة للمصرف التجاري وهي على أنواع:

**1-2-1- ودايع جارية:** وهي تلك الودائع التي يستطيع أصحابها سحبها دون سابق إنذار؛

**1-2-2- ودايع بإخطار:** وفيها يخطر المودع بنكه بالتاريخ الذي يرغب فيه سحب وديعته أو يخطر بنكه برغبته في السحب بعد مدة زمنية متفق عليها؛

**1-2-3- ودايع لأجل:** وهي تلك الودائع التي لا يستطيع أصحابها السحب منها إلا بعد انقضاء المدّة المحددة المتفق عليها؛

**1-3- توليد النقود:** وهي ميزة تتميز بها البنوك التجارية عن غيرها من البنوك وتعني أن البنوك تتلقى ودايع الأفراد بالنقود الأساسية ثم تقوم بتوليد ودايع أكبر بكثير من تلك الودائع الأساسية التي أودعت لديها؛<sup>2</sup>

**1-4- فتح الحسابات:** تقوم البنوك التجارية بفتح مختلف الحسابات المصرفية لعملائها وهي:

**1-4-1- الحساب العابر:** يعرف الحساب على أنه عقد يربط بين البنك وعميله، وهو أداة محاسبة وأداة دفع مصرفية، وهو جدول يصور دائنية ومديونية صاحبه.

<sup>1</sup> راشدي سماح، مرجع سبق ذكره، ص 14.

<sup>2</sup> أبو عتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، بهاء الدين للنشر والتوزيع، الجزائر، 2000، ص 16.

والحساب العابر يقوم بفتحه البنك لشخص يرغب في القيام بعملية واحدة تستلزم بعض الوقت والإجراءات كعملية بيع أو شراء أسهم مالية، فيقيد البنك هذه العملية في الحساب ويجري قفله بعد انتهائها؛

**1-4-2- الحسابات الادخارية:** وهي حسابات خاصة تهدف إلى تحقيق نوع من الادخار وتشمل هذه الحسابات بنوع خاص ( حسابات الودائع لأجل، حسابات الودائع بشرط الادخار، وحسابات الادخار) هذه الحسابات تحقق عائدا لأصحابها يتمثل في سعر الفائدة الإتفاقي كما يمكن أن تكون لمدة محدّدة أو لا تكون محددة، وبعضها يجمع بين الطبيعة الادخارية وإمكانية السحب في أي لحظة؛<sup>1</sup>

**1-4-3- الحساب تحت الطلب:** وهناك نوعان من هذا الحساب:

أ- **حساب الشيكات:** وهو حساب بدون أجل يمكن لصاحبه أن يسحب منه في أي لحظة يريدتها وبدون إشعار مسبق، ويفتح حساب الشيك لفائدة الأشخاص الطبيعيين من أجل تنفيذ عملياتهم المالية العادية؛

ب- **الحساب الجاري:** وهو حساب يفتحه البنك للتجار لتأمين السحب والدفع المتعلقة بنشاطهم المهني، حيث يستخدمه التاجر لسداد عمليات شراء البضائع والمواد الأولية ودفع أجور العمال..... الخ؛

## 2- الوظائف الحديثة

يسعى البنك التجاري دائما إلى دفع رقم أعماله وإلى ضبط وترشيد مصروفاته وأعبائه، وذلك ما أدّى به إلى ابتكار خدمات جديدة يؤديها المتعاملون معه ومن أبرزها:<sup>2</sup>

**1-2- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين:** أصبحت البنوك تشارك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها لدى إنشاء مشروعاتهم ويتم على أساس هذه الدراسات تحديد الحجم الأمثل للتمويل المطلوب وكذلك طريقة السداد ومدى اتفاقها مع سياسة المشروع للشراء والبيع والتحصيل؛

<sup>1</sup> سلمان بوذياب، اقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 1996، ص 116-117.

<sup>2</sup> زياد رمضان، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط3، 2006، ص17.

**2-2- خدمة البطاقة الائتمانية:** وتسمى بطاقة الاعتماد أو البطاقة البلاستيكية وتعتبر من أشهر خدمات البنوك التجارية في الولايات المتحدة في الستينات؛ وبطاقة الائتمان عند الاقتصاديين هي بطاقة خاصة يصدرها البنك المركزي لزبونه، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة. ويقوم بائع السلع أو الخدمات بتقديم الفاتورة الموقعة على الزبون إلى البنك مصدر البطاقة فيسدد قيمتها له، ويقدم البنك للزبون كشفا شهريا بإجمال القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري لطرفه.

**2-3- إصدار خطابات الضمان:** يقصد بخطاب الضمان تعهد كتابي من البنك بقبول دفع مبلغ معين نيابة عن الزبون إلى طرف آخر خلال الفترة المحددة صراحة في الخطاب، وذلك في حالة قيام الزبون بالوفاء بتلك الالتزامات مباشرة في تاريخ الاستحقاق ويتقاضى البنك عمولة مقابل خطابات الضمان؛

**2-4- دفع المبالغ من أصل الاعتماد الخاصة:** الاعتماد هو اتفاق بين البنك والزبون يعطي الحق للزبون في الاقتراض في حدود مبلغ معين يحدده الاتفاق وعادة ما يحدد الاتفاق الفترة التي يمكن للزبون أن يتمتع بهذا الحق فيها.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهداف البنوك

يحرص البنك باعتباره مؤسسة تتنوع أنشطتها المالية على تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

#### أولا- من الزاوية الإنتاجية ( الخدماتية)

توجد مجموعة من الأهداف والتي تتعلق بضرورة اهتمام البنك بالخدمات البنكية التي يقدمها وبمختلف العمليات البنكية التي يؤديها وذلك على اعتبار أن حياة المؤسسة ككل مرهونة بحياة منتوجها، فالأهداف من الزاوية الإنتاجية تتلخص فيما يلي:<sup>2</sup>

1- تخفيض تكاليف تحقيق الخدمات البنكية وتقديمها حيث من خلال هذا الهدف يتوجب على البنك أن تكون له القدرة على التميز بالتكلفة الأقل في تقديم التزاماته؛

<sup>1</sup> فلاح حسين الحسيني، مؤيد عبد الرحمان الدّوري، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص 44.

<sup>2</sup> فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، مطبعة الموساك رشيد، ط1، الجزائر، 2013، ص 19-25-28.

- 2- تحسب الخدمات البنكية تماشياً مع متطلبات زبائنه وميولهم وبما يستجيب للتغيرات التي تمس ميولهم ورغباتهم؛
- 3- ابتكار خدمات بنكية جديدة تستجيب لرغبات الأفراد والمؤسسات هذا من جهة ومن جهة أخرى يؤدي هذا الهدف إلى تحقيق الميزة التنافسية للبنك؛
- 4- الاستغلال الأمثل للأصول المادية والمالية والبشرية والتكنولوجية التي بحوزة البنك؛

### ثانياً- من الزاوية التسويقية

- تتمثل الأهداف التي يراد تحقيقها من طرف البنك وراء تكريسه لأنشطة التسويق البنكي في:
- 1- تحسين سمعة البنك وذلك من خلال تحسين مستوى الخدمات المصرفية وتوسيع قاعدتها.
  - 2- تطوير أساليب الأداء وتقديم أحسن الخدمات المصرفية للعملاء؛
  - 4- القيام بإجراء بحوث التسويق يكون هدفه معرفة احتياجات الزبائن المتنوعة وخدمتها بكفاءة عالية من أجل إرضائهم ومن ثم حفظ العلاقات مع الزبون الأبدى؛
  - 4- إجراء دراسات مفصلة وعميقة حول الأسواق البنكية ومن ثم غربلتها من أجل تحديد الأسواق الأكثر ربحية واكتشاف الفرص فيها والتي يجب استهدافها؛
  - 5- التسويق الأمثل لهذه الخدمات من خلال تفعيل مختلف الأنشطة التسويقية للحفاظ على الزبائن الأبديين؛
  - 6- المساهمة في تحقيق عمليات الابتكار والتجديد والتطوير البنكي من خلال ابتكار وتطوير خدمات بنكية وتقديمها على أكمل وجه للزبائن؛
  - 7- الخصائص التي تميز البنك قد تؤدي لا محالة إلى تحقيق الميزة التنافسية له.

### ثالثاً- من الزاوية المالية

- ثمة أهداف مالية عديدة يطمح البنك إلى تحقيقها وهي أهداف أساسية حيث يمكن إيجازها في النقاط التالية:<sup>1</sup>
- 1- تعظيم العوائد في أشكال فوائد وعمولات وغيرها وذلك من خلال زيادة حجم القروض المتنوعة ومختلف التسهيلات الائتمانية في الوقت الذي يجب أن يحرص فيه البنك على التقليل من مختلف المخاطر المحتملة؛

<sup>1</sup> فضيل فارس، مرجع سبق ذكره، ص 29-30.

2- تحقيق التوافق بين السيولة و الربحية في آن واحد ومن ثم فالبنك يهدف إلى الاحتفاظ بنسبة معينة من السيولة وذلك بصفة مستمرة من أجل مواجهة طلبات سحب المودعين سواء كانت مسحوبات آنية أو آجلة بعد إشعار البنك بذلك وفي ذات السياق يهدف إلى اغتنام الفرص الاستثمارية و التوظيفية من أجل تحقيق عوائد كبيرة؛

3- قيام البنك بالتوسع في الاستثمار المتعلق بالاكتتاب على الأوراق المالية قصيرة الأجل كالسندات الحكومية، وأيضاً بالاكتتاب على الأوراق المالية طويلة الأجل حيث كل ذلك يؤدي إلى تدعيم العمل البنكي الاستثماري؛

4- تحسين صورة البنك لدى مختلف الأعوان الاقتصاديين ومن ثم مركزه المالي من خلال تعظيم قيمة أسهمه في سوق الأوراق المالية وهذا من شأنه أن يجعل البنك قادراً على زيادة رأس المال عن طريق طرح الأسهم مثلاً للتوسع في استثماراته في حال رغبته في ذلك.

#### رابعاً- من الزاوية التوسعية

يهدف البنك إلى جانب الأهداف التي ذكرت في السابق إلى ضمان الاستمرار و النمو ومن ثم ضمان البقاء وحتى يتمكن البنك من تحقيقها يجب عليه استيفاء شرطين أساسيين هما:

- صياغة وتبني إستراتيجية واضحة المعالم بعيدة المدى تتضمن تحديد الأهداف المسطرة وكيفية الاستغلال الأمثل للموارد المالية والمادية والبشرية.
- أما الشرط الثاني فيتضمن ضرورة إقبال البنك على تطبيق مبدأ تحليل مختلف نقاط قوته وضعفه وإجراء المقابلة بين الفرص المتاحة والتهديدات التي تميز السوق البنكية.

ويمكن إيجاز أهداف البنك التوسعية في النقاط التالية:<sup>1</sup>

1- يهدف البنك إلى توسيع نشاطه من خلال الانتشار المدروس وذلك عبر فتح المزيد من الوكالات؛

2- توسيع النشاط خارج الدولة الأصلية من خلال تكريس التدويل البنكي؛

3- يمكن أن يطمح البنك إلى الاستثمار في نشاطات أخرى غير العمل البنكي؛

<sup>1</sup> فضيل فارس، مرجع سبق ذكره، ص 30-32.

## خلاصة:

من خلال دراستنا في هذا الفصل لأهم المفاهيم حول البنوك نستنتج أن الجهاز البنكي يمثل الركيزة الأساسية للاقتصاد الوطني.

فما يمكننا قوله أو الإشارة إليه أن للبنوك دورا هاما وأساسيا في العمليات البنكية بحيث يعرف بصفة أدق بأنه يقبل الأموال ويقترضها ويستفيد من ذلك، وأنه يقدم للمتعاملين تقنيات وطرق مختلفة سواء قصيرة الأجل أو متوسطة أو طويلة الأجل بحيث أن هذه التقنيات يتم اختيارها من طرف هؤلاء المتعاملين وفقا لمعايير مختلفة قد يتعلق بعضها بنوع وطبيعة العملية أو الصفة أو بعلاقة البنك بعملية أو حتى إلى علاقة المتعاملين فيما بينهم.

وبما أن البنوك تعد هيئات مالية تجارية تسعى إلى تحقيق الربح وذلك باعتمادها على السياسات لإنجاح ذلك فقد بات إلزاما عليها أن تواكب التطورات التكنولوجية الحاصلة في هذا المجال خاصة إذا تعلق الأمر بوسائل الدفع. وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الثاني.



## الفصل الثاني

# وسائل الدفع الإلكتروني

## تمهيد:

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها و أهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة اتصال عن بعد، وهذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، وعلى مر العصور والتعاملات المالية التجارية وحتى اليومية تستحوذ فيها النقود حصة أكبر من مجمل العمليات، فقيم الأشياء يعبر عنها تعبيراً نقدياً ومعظم ما يدور داخل المجتمع من معاملات يتم تسويته بالنقود.

غير أن التطور الاقتصادي لم يسمح لوسائل الدفع بالاستقرار على شكل معين بل تصورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالاً معروفة لأزمة معينة أصبحت تعرف بوسائل الدفع التقليدية.

وقد فرض التطور التكنولوجي في الوقت الحاضر وزيادة تطبيقية في جميع نواحي الحياة استخدام وسائل الدفع تختلف عن تلك الوسائل التقليدية والتي تسمى بوسائل الدفع الإلكترونية التي توجد على أشكال مختلفة تلائم طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية.

ولذا سنتناول من خلال هذا الفصل مبحثين:

- المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

- المبحث الثاني: مستقبل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

## المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

يعتبر نظام وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشرا عن مدى سيره وعمله وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن التطور وتحديث وسائل الدفع أولوية وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات ولقد سمح التطور التكنولوجي خلق وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة ومجردة في الطابع المادي.

## المطلب الأول: نشأة وتعريف وسائل الدفع وأهميتها

## أولا- نشأة وسائل الدفع الإلكترونية:

إن ظهور وسائل الدفع الإلكتروني هو نتيجة التجديدات المالية بفعل الصيرفة الإلكترونية أو مصارف الانترنت ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فإن عالم الوساطة المالية عرفت تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية.

غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد.

أصدرت مجموعة مكونة من ثمانية مصارف بطاقة لتتحول بعد مدة إلى شبكة عالمية، كما تم طرح في نفس الفترة البطاقة الزرقاء من قبل مصارف فرنسية حيث أنه في نهاية السبعينات نتيجة الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها أنها تحتوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سماح شعيبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر واقع وتحديات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر فرع تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016، ص 8.

وتعددت أشكال وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع أو بالتعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف ويرجع استخدام النقد الإلكتروني لبداية الثمانينيات حيث برز مفهوم النقد الإلكتروني مع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع برغوثية فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعماً كبيراً لأمن وسلامة العمليات.<sup>1</sup>

### ثانياً- تعريف وسائل الدفع الإلكتروني:

يعرف نظام الدفع على أنه مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية ومن أهم مكوناته وسائل الدفع الإلكتروني التي يتم من خلالها تنفيذ المعاملات.

فمن خلال ذلك سنتطرق لمجموعة من التعاريف تناولت مفهوم وسائل الدفع:

هي مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية.<sup>2</sup> كما تعرف على أنها عملية تحويل الأموال في الأساس كتمن لسلعة أو لخدمة بطريقة رقمية باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.<sup>3</sup>

كما عرفها المشرع الجزائري من خلال قانون النقد والقرض في المادة 69 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003 على أنها كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السن أو الأسلوب التقني المستعمل.<sup>4</sup>

وتعرف أيضاً على أنها " وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة"<sup>5</sup>

<sup>1</sup> سماح شعور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 8.  
<sup>2</sup> دلال بري، أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على ربحية البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر فرع علوم اقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016-2017، ص 04.  
<sup>3</sup> أيمن قديح، الدفع الإلكتروني من يحميه؟ مقال منشور على <http://analyser.net>، تاريخ الاطلاع 2020/02/03.  
<sup>4</sup> المادة (69) من الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 يتعلق بالنقد والقرض، ص 11.  
<sup>5</sup> العشي هارون، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة لونيبي علي، البليدة العدد 20، 2018، ص 174.

"هي وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كومبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة"<sup>1</sup>

ومن خلال ما سبق نستنتج أن مصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة الوفاء، وأما وسائل الدفع الإلكتروني هي مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين والدائن. وتتم هذه العملية بين أربعة أطراف وهم المتعامل المصرف (مصدر وسيلة الدفع) المصرف (يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد) المستفيد، البائع.<sup>2</sup>

### ثالثا- أهمية وسائل الدفع:

وتتمثل أهمية وسائل الدفع في:<sup>3</sup>

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الإلكترونية التي تبرم عن شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، ومن هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية لهذا يتم الدفع الإلكتروني. ويمكن للعميل الوفاء بالسلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه المصرفي لكن هذه الوسائل لا تصلح لخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرقة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال لا سلكية موحدة عبر الحاسب.

<sup>1</sup> عباسية سمية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، العدد 06، 2016، ص 346.

<sup>2</sup> محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2007، ص 44.

<sup>3</sup> محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 120.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وخصائصها

أولاً: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

### 1- البطاقات البنكية:

هي بطاقات شخصية صغيرة تصدرها بنوك أو مؤسسات تمويل دولية تمنحها لأشخاص لديهم حسابات مصرفية مستمرة (حساب الشيكات أو الحساب الجاري) وكل بطاقة تحمل اسم الزبون وعنوانه ورقم البطاقة و يستطيع حاملها تسديد قيمة مشترياته الجارية بها إلى حد معين دون أن يضطر إلى دفع نقود أو تحرير شيك، كما يمكنه أن يسحب بها نقود من البنك أو من جهاز الصراف الآلي.<sup>1</sup>

#### 1-1- أنواع البطاقة البنكية:

1-1-1- البطاقة الائتمانية: وهي بطاقة خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات<sup>2</sup>

كما تعرف ذلك: على أنها تلك البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة ضمان وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من القواعد مقابل التأخر في السداد ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل حتى لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد<sup>3</sup> وتنقسم بدورها إلى:

أ- البطاقات الائتمانية المتجددة: تصدر البنوك هذا النوع من البطاقات في حدود مبالغ معينة ويكون حامل البطاقة مخيراً بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقط، ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة وتتميز بأنها توفر الوقت والجهد لحاملها.

<sup>1</sup> بري دلال، مرجع سبق ذكره، ص 07.

<sup>2</sup> محمد عبد الحسن الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 186.

<sup>3</sup> إبراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث العدد الأول، جامعة ورقلة، 2002، ص 137.

وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها، بما يحصل عليه من رسوم مقابل للخدمات أو فوائد تأخير السداد، ولا يتم إصدار هذه البطاقة إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل.<sup>1</sup>

**ب- البطاقة الائتمانية غير المتجددة:** تختلف هذه البطاقة عن البطاقة الائتمانية المتجددة في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب، وتتيح هذه البطاقة لحامله فرصة الشراء الآني والتسديد لاحقاً فهي لا تتضمن خط ائتمان دوار، قد يترتب على حاملها تسديد فاتورة البطاقة بالكامل خلال فترة السماح وفي حالة عدم التسديد لا يمنح حاملها قرضاً جديداً، وتسحب منه البطاقة وتعتبر " الدايترز كلوب" و " أمريكيان اكسبريس" من أهم المؤسسات المصرفية الكبيرة المصدرة لهذا النوع من البطاقات.<sup>2</sup>

**1-1-2- البطاقات غير الائتمانية:** هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان (قرض) وتنقسم إلى:

**أ- البطاقة المدينة ( بطاقات الدفع Debit cards):** وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته، ويتم السحب في البنك مباشرة عكس البطاقات الائتمانية، فان العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة وتتميز هذه البطاقة بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.

**ب- بطاقة السحب الآلي ( Cash card):** يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه<sup>3</sup>، ويتم إصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شبكات الصرف، وكذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقاً، وعن طريق إدخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك وإدخال الرقم السري وهو يتكون في الغالب من أربعة أرقام عن طريق الضغط على لوحة المفاتيح الموجودة بجهاز الصراف الآلي يظهر على الشاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل، مما يتيح له تحديد المبلغ المراد سحبه.

<sup>1</sup> خولة فرحات، أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية، دراسة حالة البنك الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007-2008، ص 71.

<sup>2</sup> أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 242-243.

<sup>3</sup> محمد حسين منصور، مرجع سبق ذكره، ص 125.

ويحرر الصراف الآلي فاتورة أو كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل مبينا فيها مكان وتاريخ الائتمان وكذلك لأن العميل يسحب نقود من رصيده لدى البنك.<sup>1</sup>

**ج- بطاقة الدفع مقدما:** هي بطاقة تقوم على أساس تثبيت مبالغ محددة بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها ومن أمثلة البطاقات المتداولة، بطاقة النداء الهاتفية، وبطاقات النقل الداخلي العام.

## 2- البطاقات الذكية:

ظهرت هذه البطاقات تماشيا مع التطورات التكنولوجية وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، وتاريخ حياة الزبون المصرفية وتتميز هذه البطاقة بالعديد من المزايا:

- إمكانية استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري تبعا لرغبة الزبون؛
- سهولة إدارتها مصرفيا بحيث يتعذر للزبون استخدامها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة.
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة فيها.
- إمكانية التحويل من رصيد البطاقة إلى بطاقة أخرى أو السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال أجهزة الصراف الآلي وأجهزة التليفون العادي أو المحمول.<sup>2</sup>

ويمكن القول أن البطاقة الذكية تنفرد عن البطاقة الائتمانية بالسماوات الآتية:<sup>3</sup>

- 1- هذه البطاقة تشبه حافظة النقود التي يحملها الشخص وتضمن أوراق نقدية وعملة حقيقية فيمكن لمستخدمها بتحويلها إلى نقود عادية وهو ما يطلق عليها بعملية استعراض النقد Top-Up من أي صراف آلي؛

<sup>1</sup> محمد حسين منصور، مرجع سبق ذكره، ص 125.

<sup>2</sup> محمد عبد الحسن الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 187.

<sup>3</sup> قرطاس منصف، التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الانترنت، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2000 ص 232.



- 2- البطاقة الذكية الوحيدة يمكنها في أي وقت أن تؤدي وظائف بطاقة الائتمان و بطاقة الصرف الإلكتروني ( السحب الآلي من ATM) وبطاقة الائتمان المدنية ( بطاقة الوفاء)؛
  - 3- البطاقة الذكية يمكنها القيام بدور الشيك، ذلك أن البنوك ليست هي المستفيدة من هذه البطاقات، بل هناك المستهلك الذي يمكنه التعامل بهذه البطاقة بوصفها نقداً أو شيكاً؛
  - 4- يمكنها أن تكون سجلاً مالياً لجميع المعاملات المالية التي تمت حديثاً، وكذلك موازنات الحساب الجاري ولن يكون على العميل بعد ذلك أن يحرر شيكاً بنفسه؛
  - 5- تتيح للمسافر أداء مهام عديدة كتخزين ومعالجة بيانات حول شركات الطيران وإجراءات تأخير السيارات وحجز الفنادق.....الخ؛
  - 6- تقلل معدل الجريمة، فعكس البطاقات المغنطة التي تعتبر سهلة التقليد، البطاقة الذكية لا يمكن قراءتها؛
  - 7- يمكن سداد الرسوم بطريقة الكترونية، كما يمكن للشركات تحديد هوية الموظفين لضمان تأمين الدخول إلى أنظمة الحاسب الآلي، فهي تستخدم في تنظيم المكالمات الهاتفية وشراء البضائع؛
- وتجدر الإشارة بأن أعوان البنوك يستخدمون البطاقة الذكية مع الرمز السري لإمضاء أوامر الدفع العالمية التي تمر عبر أكبر شبكة عالمية (SWIFT) لنقل الأموال والتي تربط أكثر من 90% من بنوك العالم.
- 2-1- أنواع البطاقة الذكية
  - 2-1-1- البطاقة المتصلة: والتي يجب عند استخدامها أن يتم اتصالها مع قارئ البطاقات الذكية Smart card reader حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.
  - 2-1-2- البطاقة غير المتصلة: وهي تعتبر مفيدة جداً حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة وتتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم مستخدم صحيح حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقراءة فقط أو لعدم الوصول إليها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وسيم محمد الحداد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار النشر المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ط1، 2012، ص 180-181

وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها وتخزين بطريقة مشفرة وأيضا من الممكن أن تحتوي على البطاقة الذكية على صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتوافق على بطاقات الاعتماد Credit card لمنع السرقات والاحتيال من قبل كل الطرفين البائع والمشتري. وهناك بطاقة مشابهة للبطاقة الذكية تسمى E-connect حيث تستخدم معدات متصلة بالحاسوب للقيام بالشراء عبر الانترنت بواسطة جهاز يشبه الهاتف يتم وضع البطاقة فيه ويتم إجراء عملية تشفير البيانات ونقلها عبر الانترنت بطريقة آمنة جدا.<sup>1</sup>

### 3- الشيك الإلكتروني:

هو مكافئ للشيكات التقليدية وهو رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ويقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع ويحمل توقيعاً رقمياً، يمكن التأكد من صحته الإلكتروني وهو يختلف عن التوقيع العادي المكتوب باليد حيث يتضمن ملفاً إلكترونياً آمناً يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى تاريخ صرف الشيك، وقيمه، المستفيد منه، ورقم الحساب المحول إليه.<sup>2</sup> ويعرف أيضاً على أنه: محور ثلاثي الأطراف معالج الكتروني بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود لأذن شخص ثالثاً يسمى المستفيد ويعتبر أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية<sup>3</sup>

### 3-1- فوائد الشيك الإلكتروني:

- للشيك الإلكتروني عدة فوائد نذكر منها:<sup>4</sup>
- خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة سرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة؛
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛

<sup>1</sup> وسيم محمد الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 180-181

<sup>2</sup> إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2005، ص73.

<sup>3</sup> مصطفى كمال طه، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص 350.

<sup>4</sup> محمد نور صالح لجداية، جودة خلف، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2012، ص 251.

- تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر من كشف الحاسب؛  
- زيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع للتجارة والمؤسسات المالية؛

### 3-2- أنواع الشيك الإلكتروني:

للشيك الإلكتروني عدة أنواع متعددة نبينها من خلال الآتي:<sup>1</sup>

**3-2-1- الشيك الإلكتروني مدفوع القيمة:** ان البيانات المرئية والمخزنة على شريط ممغنط أو خلية تخزين أخرى تدل على الحد الأقصى للشيك مثلا (200 000 دينار) ففي هذه الحالة يكون الحد الأقصى محددًا بالمبلغ المجمد المدفوع مسبقا والدائن لحساب الشيك الذي يجب ألا تتعداه قيمة الشيك الفعلية عند الإصدار، وهذا النوع يشترط فيه إيداع مبلغ مجمد في رصيد الساحب والذي يغطي مجموع القيم القصوى لعدد الشيكات التي سيمنحها البنك أو المصرف للعميل بحيث يبقى في الرصيد مبلغا يساوي عدد الشيكات مضروبا في القيمة القصوى لكل شيك.

**3-2-2- الشيك الإلكتروني السياحي:** وهو شيك مدفوع القيمة مسبقا وان البيانات المرئية (المطبوعة) وكذلك البيانات المخزنة الممغنطة يدلان على قيمة ثابتة للشيك وهذه القيمة الثابتة توضح المبلغ المدفوع مسبقا والمجمد للدائن لحساب الشيك.

في كلا النموذجين فان البيانات المطبوعة والمخزنة على الشريط الممغنط يحددان اسم البنك والفرع وقيمة الشيك ورقمه إضافة إلى رقم الحساب ويتم إدخال الشيك فيهما على جهاز Scanner للتأكد من صحة الشيك والرصيد يتم دفع مبلغ الشيك للمستفيد لدى البنك المحدد في الشيك.

**3-2-3- الشيك الإلكتروني الذي يمكن أن يدفع أو يظهر كأداة نقدية في الحساب الحالي:** وهو ما يعني وجود حساب للساحب وقت إعطاء الشيك للمستفيد لتحويل مبلغ محدد من حساب الساحب إلى حساب المستفيد وهذا المبلغ يكون مطابقا للمبلغ المكتوب على الشيك، وهذا المبلغ يجمد في حساب الشيك ويتم التحويل فورا بعد أن يمرر أو يدخل الشيك على الجهاز القارئ المتصل بالنظام البنكي ويتم للتأكد من خلال إدخال بيانات الشيك من أن حساب الساحب الحالي يحتوي على مبلغ حالي (دائن) كافي لتغطية المعاملة.

<sup>1</sup> ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ط1، 2010، ص 18-19.

### 3-3- خصائص الشيك الإلكتروني:

للسيك الإلكتروني عدة خصائص نوجز أهمها:

- سهولة استخدام وتداول الشيكات الإلكترونية وتوفير قدر كبير من الحماية لها مهما كانت عليها الشيكات الورقية، وتوفير النفقات والتكاليف المالية من خلال الطابع الإلكتروني لها والبعيد عن استخدام الورق وما يلحقه من أمور ثانوية؛
- مسايرتها للتصور المعلوماتي من خلال مبادلتها إلكترونياً عبر شبكة الانترنت دون الحاجة لاستخدام نقود رقمية أو نقدية الكترونية كما تعزز مبدأ السرعة في انجاز العمل التجاري بسبب سهولة إجراءاتها بالنسبة للمتعاملين بالتجارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

### 4- النقود الإلكترونية:

هي مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.<sup>2</sup>

وتعرف على أنها: وسيلة دفع افتراضية تستخدم لسداد المبالغ أو تحويلها إلكترونياً وهي عبارة عن حامل الكتروني، ينطوي على قيمة تمثل حقا لصاحبها على مصدر هذا النقد أي أن النقد الإلكتروني قائم على مبدأ "الدفع المسبق" وحتى يكتسب هذا الحامل الإلكتروني الصفة النقدية يجب أن يحظى بالقبول كوسيلة دفع لدى المؤسسات، فضلا عن أداء وظائف النقد المعروفة.<sup>3</sup>

### 4-1- أنواع النقود الإلكترونية:

يوجد نوعان رئيسيان من النقود الإلكترونية:<sup>4</sup>

#### 4-1-1- نقود مجهولة المصدر Anonymus cash:

وهي نقود الكترونية يتم صرفها من أي مكان وبواسطة أي شخص دون الحاجة لإثبات هويته أو شخصيته إلا في الحالات التي تستلزم مبالغ مالية ضخمة كسواء سيارة أو عقار مثلا ويعرف هذا النظام باسم Digicashs،

<sup>1</sup> ناهد فتحي الحموري، مرجع سبق ذكره، ص19.

<sup>2</sup> إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص72.

<sup>3</sup> بري دلال، مرجع سبق ذكره، ص8.

<sup>4</sup> هند محمد حامد، التجارة الإلكترونية في المجال السياحي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية السياحة والفنادق، القاهرة، 2003، ص 108-110.

E-cash وهو يقوم على فكرة إمكانية قيام أي شخص بعملية الشراء والدفع مقابل مشترياته من خلال شبكة المعلومات الدولية دون أن يكشف عن هويته للبائع كما يحدث في الحياة العادية.

**2-1-4- المدفوعات الصغيرة Micro payments:** وهي عبارة عن وحدات صغيرة من النقود الرقمية لا تتعدى قيمتها بضعة دراهم وتستخدم في شراء السلع والخدمات التي لا تتعدى قيمتها تلك الدراهم من خلال شبكة المعلومات الدولية.

#### 2-4- مزايا النقود الإلكترونية:

يتحصل المتعاملون بالنقود الإلكترونية على مزايا عدة أهمها:<sup>1</sup>

- انخفاض تكاليف التداول: على اعتبار أن هذه النقود يتم تداولها عبر شبكة المعلومات الدولية فإنها توفر العديد من التكاليف للمشتري والتي كان يتحملها سابقا في طرق الشراء التقليدية بالإضافة إلى عدم وجود تكاليف المقاصة أو التسوية مع البنوك وذلك راجع لكون هذه النقود مدفوعة مقدما؛

- هذا النوع من النقود يتيح فرصة التعامل بالعديد من العملات مع إمكانية التحويل بين هذه العملات بصورة لحظية و بأي قيمة؛

- السرية والخصوصية: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة تدعم بروتوكول الحركات الحالية الآمنة، كما أنها تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية مما يجعل عمليات دفع النقود أكثر أمنا، وكذلك استخدامها لأسلوب التوقيع الإلكتروني وكلمات المرور؛

- تسرع عمليات الدفع: من خلال النقود الإلكترونية يتم تبادل المعلومات فورا ودون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على عكس ما كانت تتم به في الطرق التقليدية؛

- لا تخضع للحدود: يمكن تحيل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت كان وذلك لاعتمادها على شبكة المعلومات الدولية أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية؛

<sup>1</sup> منير محمد الجنيهي ممدوح الجنيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، ط1، 2005، ص 14.

- سهولة تسوية الحسابات: من خلال النقود الإلكترونية بالإضافة إلى تقلص الحاجة إلى الاحتفاظ بالنقود الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض مرات التردد على البنوك وكذلك تجنب مشاق استلام وتسليم النقود؛

#### 3-4- عيوب النقود الإلكترونية:

توجد لديها مجموعة من العيوب أهمها:<sup>1</sup>

- الإصرار على السرية المطلقة من قبل مصدري النقود وكذلك من قبل المتعاملين بها يؤدي إلى زيادة الأنشطة الإجرامية عبر المعلومات الدولية وتسهيل عمليات التهرب الضريبي؛
- الاعتماد الكامل على الكمبيوتر يعنى إمكانية نسخ هذه البرامج الأمر الذي يعنى مضاعفة قيمة النقد الإلكتروني المصدر بصورة احتيالية تسبب الخسائر الفادحة لشركات الإصدار؛
- اقتصر استخدام النقود الإلكترونية على شبكة المعلومات الدولية دون إمكانية تداولها في العالم الواقعي يجعلها محدودة الفائدة الأمر الذي يعنى محدودية الإقبال عليها؛

#### 4-4- خصائص النقود الإلكترونية:

الخصائص التي تتميز بها النقود الإلكترونية نوجز أهمها في النقاط التالية:<sup>2</sup>

- 4-4-1- **النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة الكترونياً:** فهي خلافاً للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل الكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي؛
- 4-4-2- **النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد:** إذا يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينها كمصدر هذه النقود؛
- 4-4-3- **النقود الإلكترونية ليست متجانسة:** حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود الكترونية مختلفة فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة وقد تختلف أيضاً حسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود؛
- 4-4-4- **سهولة الحمل:** تتميز النقود الإلكترونية بسهولة حملها نظراً لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية؛

<sup>1</sup> محمد عمر منصور، التجارة الإلكترونية، دار الزهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2013، ص 135-136.  
<sup>2</sup> عبدالية سارة، احلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية - تخصص تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2011-2012، ص 25

4-4-5- النقود الإلكترونية هي نقود خاصة: على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة.

#### 5- التحويل المالي الإلكتروني:

هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضاً عن استخدام الأوراق<sup>1</sup> وتنفذ عمليات التحويل عن طريق دار المقاصة الآلية حيث تتيح الشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية إلكترونياً عبر هذه الآلية وتتميز هذه الخدمات بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمة إيداع الشيكات لتحويلها عند الاستحقاق وخدمة تحصيل الأقساط<sup>2</sup>.

#### 5-1-آلية عمله: إن التحويل الإلكتروني يتم إجراؤه كليا وجزئيا بوسيلة إلكترونية كما يلي:

- يوقع العميل نمودجا معتمدا واحدا لمنفعة الجهة المستفيدة التاجر مثلا، ويتيح هذا النمودج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين، و يختلف نمودج التحويل المالي عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة وفي العادة يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة، ويمكن إيجاد العديد منهم على الانترنت، ويقوم العميل ببناء و إرسال التحويل المالي عن طريق المودع إلى الوسيط ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة الآلية التي بدورها ترسل نمودج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل ويقارن بنك العميل التحويل المالي الوارد من دار المقاصة برصيد العميل وفي حالة عدم تغطية الرصيد للتحويل المالي يتم بإرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط يقوم بدوره بإعادة إشعار العميل، أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة البنك أو التاجر في وقت السداد المحدد بالنمودج<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> العشي هارون، مرجع سبق ذكره، ص175.

<sup>2</sup> زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2010-2011، ص44.

<sup>3</sup> زهير زواش، نفس المرجع السابق، ص 44.

- أما عن التاجر إذا رغب في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية دون المرور بوسيط عندها يتوجب عليه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه الخدمة وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر وفي هذه الحالة يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بالشيك مصادق لصالح التاجر ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى دار البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر، وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقيق من كفاية رصيد العميل لان الشيك مصادق عليه يضمن ذلك.

### 5-2- مزايا وإيجابيات التحويلات المالية الإلكترونية:

للتحويلات المالية الإلكترونية عدة مزايا يمكن أن نوجزها فيما يلي:<sup>1</sup>

**5-2-1- تنظيم الدفعات:** يكفل الإنفاق على الوقت واقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عملية الدفع دون أي ريبة في إمكان السداد في الوقت المحدد.

**5-2-2- تسير العمل:** ألفت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.

**5-2-3- السلامة والأمن:** ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.

**5-2-4- تحسين التدفق النقدي:** رفع انجاز تحويلات المالية الكترونيا موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.

**5-2-5- تقليل الأعمال الورقية:** يمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

**5-2-6- توفير المصاريف:** قللت شبكة نظام المقاصة الآلية تكاليف إدارة عملية المقاصة زيادة رضا العملاء، تكفل سرعة عملية التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

<sup>1</sup> منير محمد الجنيهي ، ممدوح الجنيهي، مرجع سبق ذكره، ص15-18.



6- المحافظ الإلكتروني:

المحافظ الإلكتروني تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية، وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت، ومعظم الحقائب الإلكترونية تقوم بتخزين النقد الإلكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الإلكترونية في أي مكان<sup>1</sup> وتعرف المحفظة الإلكترونية بأنها " وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر<sup>2</sup>.

ويمكن استنتاج الخصائص الرئيسية التي تميز المحافظ الإلكترونية هي:<sup>3</sup>

- المحفظة الإلكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية، في كل عملية أو صفقة تجارية ذات مبالغ صغيرة.
- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة؛
- هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العملة؛
- تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، محلات) والمدفوعات التي تخص المحفظة مثل الموزع الآلي للنقود وآلات توزيع التذاكر، دفع رسوم في الطريق السريعة.....الخ.

وتقوم المحفظة الإلكترونية على دعائم ثلاث وهي:<sup>4</sup>

- 1- كارت مزودة بذاكرة إلكترونية تسمح بالتخزين والاستدعاء، وهو ما يسمى الكارت الذكي Smart card؛
- 2- الوحدات التي يتم شحنها على الكارت، وتسمى بالوحدات الإلكترونية؛
- 3- شحن الوحدات على الكارت بشكل مسبق على استخدامها في عملية الدفع ويسمى الدفع المقدم أو المسبق.

<sup>1</sup> عبادلية سارة، مرجع سبق ذكره، ص 25.

<sup>2</sup> غنام شريف محمد، محفظة النقود الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص 12.

<sup>3</sup> عبادلية سارة، نفس المرجع السابق، ص 26.

<sup>4</sup> شريف محمد غانم، محفظة النقود الإلكترونية رؤية مستقبلية، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، مصر، ص106.

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية:

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية:<sup>1</sup>

1- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛

2- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهتمين على إدارة عملية التبادل؛

3- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عند بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛

4- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

- الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية؛

5- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم من بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينها؛

6- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

-الأولى: شبكة خاصة يقتصر الاتصال على أطراف التعاقد، ويعترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم؛

<sup>1</sup> عبدالية سارة، مرجع سبق ذكره، ص12.

-الثانية: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

وهذه الخصائص بالتأكيد تسمح بتقليل وتخفيض تكاليف العمليات التجارية، إضافة إلى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين إدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء.

### المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

#### أولاً- مزايا وسائل الدفع الإلكتروني:

##### 1- بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها:<sup>1</sup>

سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية و تفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة، وتمنحه مكانة مميزة في المجتمع أي تمثل مظهر من مظاهر التقدم، لذلك تعطي لحاملها وضع مميز مكانة اجتماعية ورضاء نفسي في معاملاته.

##### 2- بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع تساهم في زيادة المبيعات، كما أنها أزاحت

عبي متابعة ديون الزبائن طالما أن العبي يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة. لكن السؤال الذي يتبادر إلى الأذهان هو لماذا ترضى المحلات أن تبيع جزء من بضائعها مقابل بطاقات يتم خصم نسبة معينة من قيمة المبيعات؟ الجواب هو أن المحلات لا تريد خسارة زبائنهم، وتفضل خسارة نسبة من قيمة المبيعات على خسارة زبون أو حتى زبائن في حالة عدم التسديد باستخدام البطاقات.

##### 3- بالنسبة لمصادرهما: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف

والمؤسسات المالية، وهي وسيلة سهلة ودقيقة في تسوية المعاملات بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن أماكن إتمامها والعملات التي تمت على أساسها، وكذا الضغط على البنوك وتجذب الطوابير الطويلة نتيجة استخدام بطاقات الصراف الآلي.

<sup>1</sup> محمد عبد الحسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 52.

ثانيا- عيوب وسائل الدفع الإلكتروني:

- 1- بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء؛
- 2- بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمه في نشاطه التجاري؛
- 3- بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للدين المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

### المبحث الثاني: مستقبل استخدام الدفع الإلكتروني

رغم حداثة وسائل الدفع الإلكتروني، إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييم هذه الوسائل واستنتاج العوامل المساعدة على نجاحها، كما يمكن ملاحظة العوامل التي تعرقل تقدم وتطور هذه الوسائل الحديثة.

#### المطلب الأول: العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكتروني

##### أولاً- ظهور البنوك الإلكترونية وخدمات مصرفية جديدة:

في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، لم تكتف البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات جعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، وقد ظهرت إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الإلكترونية.<sup>1</sup>

##### 1- تعريف البنوك الإلكترونية

يستخدم مصطلح البنوك الإلكترونية Electronic Banking أو بنوك الانترنت Internet Banking، أو البنك المنزلي Home Banking، أو بنك على الخط Online Banking، أو الخدمات المالية الذاتية Bankig Self Servise.

وعلى الرغم من هذه الاختلافات فإن جوهر البنوك الإلكترونية لا يخرج عن إطار قيام الزبون بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء تم ذلك من المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها " بالخدمة المالية عن بعد"، وعليه يمكن تعريف البنوك الإلكترونية على أنها " البنوك الافتراضية التي تنشئ لها مواقع الكترونية على الانترنت على النحو الذي تسهل إنجاز مختلف العمليات المصرفية التي تنجزها البنوك التقليدية بشكل الكتروني.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر، تخصص مالية، جامعة الجزائر، 2005، ص 59.

<sup>2</sup> محمد عبد الحسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 228-229.

وتعرف أيضا "تلك المؤسسات البنكية التي تقوم بتقديم نطاق واسع و متنوع و متزايد من المنتجات والخدمات المصرفية لعدد كبير من العملاء من خلال قنوات التوزيع الإلكتروني التي تتيح للعملاء الحصول على نفس المنتجات والخدمات المصرفية التي توفرها البنوك التقليدية.<sup>1</sup> وتعرف على أنها مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها، ويمكن الحصول على خدماته عن طريق الضغط على أزرار الهاتف أو الكمبيوتر من أي مكان، وقد أدى هذا النوع من البنوك إلى تغيير المفهوم التقليدي للبنك وكذلك النوعية للخدمات التي تقدمها البنوك.<sup>2</sup>

ومن خلال ما سبق يمكننا أن نستخلص التعريف التالي:

يقصد بالبنك الإلكتروني نظم أو منافذ تسليم الخدمات المصرفية القائمة على الحسابات الآلية التي تتيح للعملاء خدمات دون توقف ودون عمالة بشرية.

## 2- مزايا البنوك الإلكترونية

2-1- بالنسبة للعملاء: مزايا البنوك الإلكترونية عديدة وكثيرة للعملاء نذكر من أهمها:<sup>3</sup>

- منح العملاء قدرة أكبر لاختيار الخدمة البنكية الأكثر ملائمة لهم، أي إذا كانت الخدمة الإلكترونية المطلوبة غير متوفرة لدى البنك المختار على الانترنت أو أن سعرها غير تنافسي فإن العميل سيتحول بسهولة إلى بنك آخر له موقع على الانترنت؛
- تقديم الخدمات البنكية طوال أيام الأسبوع وعلى مدار 24 ساعة بمعنى خدمة متواصلة يوميا بما فيها العطل والأعياد الرسمية، ودعم التزام عمل البنك ؛
- تمكين العميل من الإطلاع على الحساب بالإضافة إلى معرفة أسعار الفائدة، أسعار الصرف مواعيد استحقاق أقساط القروض..... الخ؛
- سهولة إجراء التحويلات المالية من حساب لآخر؛
- توفر درجة الأمان والسرية بدرجة عالية والدقة؛
- إمكانية الحصول على الخدمات البنكية سريعة ومريحة وبتكاليف منخفضة؛
- إمكانية الحصول على الخدمات البنكية، المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين.

<sup>1</sup> عبادلية سارة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

<sup>2</sup> عبادلية سارة، نفس المرجع السابق، ص 34.

<sup>3</sup> عبادلية سارة، نفس المرجع السابق، ص 34.

2-2- على البنوك : نذكر منها:

- إمكانية البنوك بواسطة التكنولوجيا الاستفادة من البيانات المتوفرة لديها من عملائها وتحويلها إلى معلومات كاملة عنهم باستخدام برامج الكمبيوتر الخاصة بقواعد البيانات؛
- زيادة المنافسة بين البنوك، يسمح لها بالدخول إلى أسواق جديدة ومن ثم إلى زيادة انتشاره الجغرافي؛
- إيجاد الولاء البنكي للعملاء الحاليين للحفاظ عليهم من جهة، وجذب عملاء جدد من جهة أخرى؛
- الميزات التنافسية التي يحاول كل بنك نجاح التميز بها في خدماته، فاتصال الزبون ببنكه عبر الانترنت يزيد حسب جودته وسرعته من التمييز البنكي الجودة الشاملة التي تزيد من قوته التنافسية.

2-3- بالنسبة للاقتصاد الوطني: تحدد مزايا عديدة للاقتصاد الوطني وأهمها:

- زيادة التدخل المالي للبنوك الوطنية ومن ثم مساهمتها في إجمالي الدخل الوطني، باستطاعتها تحديد رسوم رمزية على مستخدمي الانترنت في التعامل البنكي معها تساعدها هذه الرسوم في تطوير الخدمة البنكية عبر الانترنت؛
- تزيد المعدلات البنكية عبر الانترنت من الكفاءة الإنتاجية للبنوك، والتي بدورها تساعد على تحسين الأداء الاقتصادي بشكل عام.

ثانيا- الاستفادة من وسائل الأمن عبر الانترنت:

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية عن التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمن المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت، وخاصة لإضافة الثقة على المعاملات البنكية والتجارية والتي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الإلكترونية طرفا فيها.<sup>1</sup>

وقد كان انتشار التجارة الإلكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل التي سنتناولها كما

يلي:

**1- التوقيع الإلكتروني:** هو شهادة رقمية تحتوي على بصمة إلكترونية للشخص الموقع، توضع على وثيقة وتؤكد منشأها وهوية من وقع عليها، ويتم الحصول على الشهادة من إحدى الهيئات

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص63.

المعروفة دولياً وذلك مقابل رسوم معينة حيث تراجع هذه الهيئات الأوراق الرسمية التي يقدمها طالب التوقيع، ثم تصدر الشهادة؛<sup>1</sup>

2- **التشفير:** يعني استبدال شكل البيانات من خلال تحويلها إلى رموز أو إشارات لمنع الغير من معرفتها أو تعديلها أو تغييرها، فالتشفير وسيلة فنية لحماية البيانات من الآخرين؛<sup>2</sup>

3- **التأمين:** هناك العديد من نظم التأمين شبكة الانترنت ومن أمثلة هذه النظم ما يلي:<sup>3</sup>

3-1- **استخدام تكنولوجيا الجدران النارية:** هي عبارة عن برنامج وأجهزة توصل شبكة المعلومات والأنظمة الداخلية للمستخدم مع شبكة الانترنت، حيث يحافظ المضيف على اتصال من جانب واحد، واتصال مع الشبكة الداخلية من الجانب الآخر.

حيث يتم إعداد القواعد لمراقبة كافة التيارات الالكترونية فيتم إخفاء جميع العناوين الموجودة على الأجهزة في الشبكات الداخلية من الخارج؛

3-2- **المرشحات الالكترونية:** يتم استخدام مرشحات ثنائية الجانب، حيث ينتج جهاز الترشيح الأول انسياب الحركة المرورية باتجاه الحواسيب الموجودة في المنطقة الآمنة، بينما يسمح الجهاز الثاني للحركة المرورية بالانسياب إلى الشبكة الداخلية فقط في حال ما إذا كانت صادرة من كومبيوتر يقع في المنطقة الآمنة؛

3-3- **البطاقات:** يملك كل شخص طبيعي أو اعتباري بطاقة خاصة به لا يستطيع أحد استخدامها غيره؛

3-4- **شهادات التوثيق:** عبارة عن بيانات رقمية غير مكررة وتكون خاصة بالشخص وفي نفس الوقت تكون هذه البيانات مشفرة بحيث لا يمكن قراءتها، هذه البيانات يمكن إضافتها لصفحة الويب أو البريد الصادر منك بحيث لا يستطيع أحد قراءة محتوياتها إلا من لديه شهادة مماثلة، وتقوم عدد من الشركات بإصدار تلك الشهادات بمقابل مادي بسيط، ويتم توقيع الشهادة من قبل موقع التصديق؛

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهيبية، مرجع سبق ذكره، ص 63.

<sup>2</sup> محمد حسين منصور، مرجع سبق ذكره، ص 180.

<sup>3</sup> عبد الرحيم وهيبية، نفس المرجع السابق، ص 65-66.



3-5- الخادم المفوض: يقوم بدور الوسيط بين الشبكات المؤمنة والشبكات غير المؤمنة فعن طريقه يستطيع صاحب المنشأة رصد حركة موظفيه على شبكة الانترنت، كما يمكن التحكم في عملية الدخول إلى موقع معين عن طريق إعطائه أمر بعدم الدخول إلى الموقع المعين ذاته.

ثالثا- ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات:

1- المنظمات العالمية المصدرة للبطاقة: المنظمات العالمية لا تعتبر مؤسسات مالية وإنما بمثابة ناد، حيث تمتلك كل منظمة العلامة التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص بإصدارها للبنوك، وأشهر هذه المنظمات هي:<sup>1</sup>

- فير الدولية: هي شبكة تجارية دولية خاصة، ذات طابع غير ربحي، تظم 21000 بنك ومؤسسة مصرفية عبر 160 دولة، تقوم بإصدار وقبول بطاقات الدفع والسحب و تطبيق التشريع الدولي الخاص بوسائل الدفع والمطورة، من قبل بنك أمريكا في كاليفورنيا منذ سنة 1950.

ولضمان أحسن الخدمات قسمت المنظمة إلى المناطق الآتية:

- آسيا والباسيفيك؛
- كندا؛
- الإتحاد الأوروبي؛
- الولايات المتحدة الأمريكية.
- ماستر كارد العاملة: هي عبارة عن شبكة دولية للنقد الآلي مركزها في مدينة " سان لويس" بالولايات المتحدة الأمريكية، تأسست عام 1966، لها فروع موزعة عبر 120 دولة تقوم بإصدار البطاقات البنكية، أصدرت حوالي 1 مليار بطاقة يقبل التعامل بها عند 32 مليون نقطة بيع 900000 وموزع آلي للأوراق النقدية، كما تقوم بإصدار مجموعة من البطاقات:
- بطاقة ماستر كارد الذهبية؛
- بطاقة ماسرت كارد الفضية؛
- ماستر كارد لرجال الأعمال؛
- بطاقة ماستر كارد المدنية؛

<sup>1</sup> بوزرق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2008، ص 101.

2- المؤسسات المالية العالمية: وهي التي تشرف على عملية البطاقة البنكية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف، ومن أشهرها مايلي:

- أمريكيان إكسبريس: وهو عبارة عن بنك كبير أو مؤسسة مالية تزاوّل الأنشطة البنكية وهي التي تصدر بطاقة أمريكيان إكسبريس العالمية (AMEX) وتشرف على إصدارها مباشرة دون أن تمنح تراخيص إصدار بطاقتها لأي بنك أو مؤسسة بنكية وغيرها، وهي التي ترتب موضوع استيفاء حقوق التجار والمؤسسات التي تقبل البطاقة لحقوقهم مباشرة ولا تلزم حامل بطاقتها فتح حسابات بنكية لديها وهي ثلاث أنواع نذكر منها:
- أمريكيان إكسبريس الخضراء وهي لعامة الناس؛
- أمريكيان إكسبريس الذهبية تمنح للأثرياء؛
- أمريكيان إكسبريس الماسية عن طريقها يتم استيفاء حقوق التجار والمؤسسات ولا تلتزم حامل بطاقتها فتح حساب لديها.

الدينرز كليب: تعتبر رائدة رغم صغر عدد حملة بطاقتها، ويملك بنك (Citi bank) الأمريكي شركة داينرز كليب وتصدر هذه الشركة بطاقة (Charge card) لعامة شركات كبرى مثل شركات الطيران البريطانية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: العوامل التي تعرقل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية:

هناك عدة عوامل عرقلت نجاح وسائل الدفع الإلكترونية والتي ترمي إلى عدم الثقة بهذه الوسائل الحديثة، بالرغم من وجود مزايا إلا أن هناك عوامل جعلت هذا النجاح ناقصاً.

#### أولاً- الجرائم الإلكترونية ومخاطر المعاملات الإلكترونية:

تعتبر الجرائم الإلكترونية هي النوع الشائع الآن من الجرائم، إذا أنها تتمتع بالكثير من المميزات للمجرمين تدفعهم إلى ارتكابها ويمكن تعريف الجرائم بأنها " الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية، والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت وبواسطة شخص على دراية فائقة بها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوزرق إبراهيم فوزي، مرجع سبق ذكره، ص101.

<sup>2</sup> الجنبيهي محمد، الجنبيهي ممدوح، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، اسكندرية، 2004، ص 13.

وقد كان لظهور وسائل الدفع الإلكترونية عاملاً مساهماً في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن أن نلخصها كما يلي:

**1- انتحال شخصية الفرد:** تتم عندما يستغل اللصوص بيانات ( كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي) لشخص ما على الشبكة الإلكترونية أسوء استغلال من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالباً من خلال الهيئات التي لا تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشبكة.<sup>1</sup>

**2- جرائم السطو على أرقام البطاقات:** أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنت عملية سهلة، لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الابتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم نشرها أو لعدم استخدامها.<sup>2</sup>

**3- غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:** هو الفعل الذي يسعى المجرم من خلاله إخفاء أو تمويه المصدر الحقيقي للأموال التي يتم الحصول عليها بطريقة غير قانونية من نشاطات إجرامية، أو أي نشاطات أخرى غير مشروعة مباشرة أو غير مباشرة.

كما هي عملية تحويل المصدر غير المشروع للأموال ( كالمخدرات) إلى أموال مصدرها مشروع ( كالتجارة بالسيارات).

وأبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي من ثم يقوم فرع المصرف الذي سحب المبلغ من ماكينته بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد العميل يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل واستطاع أن يغسل أمواله، كذلك تعتبر الانترنت من أحدث طرف غسيل الأموال المشبوه خاصة أنها أسهل استخداماً وأيسر في التعامل مع البنوك.<sup>3</sup>

**4- السلب بالقوة الإلكترونية:** حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاف دائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها وذلك عن طريق اختلاف مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب

<sup>1</sup> الجنبهي محمد، الجنبهي مجروح، نفس المرجع السابق، ص 42.

<sup>2</sup> وهبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 70.

<sup>3</sup> وائل الديبسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص 470.

أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات ذلك كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية.<sup>1</sup>

كذلك من العوامل المعرقلة لتطور وسائل الدفع الإلكترونية المخاطر المتمثلة في:<sup>2</sup>

**1- المخاطر التنظيمية:** تتعلق بعلاقة البنوك الإلكترونية بالبنك المركزي، حيث أن النقود الإلكترونية ستجعل من الصعب مراقبة وتحديد الكتلة النقدية، كذلك تداول عدة أشكال من النقود صادرة عن مؤسسات مصرفية وغير مصرفية يجعل الكثير من المبالغ خارج رقابة السلطة النقدية من الناحية التنظيمية، كما أن ذلك يؤدي إلى صعوبة في تحصيل الضرائب بالإضافة إلى مشكلة التهرب الضريبي التي أصبحت يسيرة لسهولة تحويل الأموال عبر الحدود؛

**2- المخاطر القانونية:** نظرا لسرية المعاملات البنكية الإلكترونية، فإن هذا يتيح درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك كعمليات غسل الأموال، لذلك أصبحت البنوك تقوم بالتحقق جيدا من هوية العميل وعنوانه قبل فتح الحساب؛

**3- مخاطر العمليات:** إن طبيعة المعاملات البنكية الإلكترونية ينتج عنها تهديدات أمنية تأتي سواء من داخل النظام أو خارجه، وعلى البنوك تتبع ممارسات سليمة لضمان سرية البيانات و الاعتماد على خبراء في ذلك؛

**4- مخاطر السمعة:** إذا ما واجه أحد البنوك الإلكترونية مشاكل في خدماته الإلكترونية فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الثقة بالبنوك المقدمة لهذه الخدمات، جعلها تتعرض لعمليات نصب مختلفة. ذلك أن الخدمة البنكية عبر الانترنت يكون من الصعب مراقبتها بصورة دقيقة، وهو ما يؤثر على حجم السيولة النقدية سواء بالزيادة أو النقصان لصعوبة مراقبتها من طرف البنك المركزي.

### ثانيا- جرائم البطاقات البنكية:

رغم مزايا التي حققتها وسائل الدفع الإلكترونية إلا أنها ليست مثالية، حيث تعددت الجرائم التي ترتكب في حقها، ومع ازدياد استعمال البطاقات على وجه الخصوص تعددت وسائل

<sup>1</sup> وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 71.

<sup>2</sup> بوزيد يوسف، قلان يوسف، واقع البنوك التجارية في ظل وسائل الدفع الحديثة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة تيارت ابن خلدون، 2017-2018، ص 60.

الاحتيال في استعمالها وتنوعت صورها، ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام هذه البطاقات إلى جرائم يرتكبها حامل البطاقة وجرائم يرتكبها الغير كما يلي:

**1- الجرائم التي يرتكبها العميل بسبب إساءة استعمال البطاقات البنكية:** فالعميل مالك البطاقة قد يستعملها لارتكاب جرائم مختلفة للعقد المبرم بينه وبين البنك، وذلك بطبيعة الحال للحصول على أموال بأي طريقة كانت، ومعظم هذه الجرائم أو المخالفات نذكرها كما يلي:

**1-1- تجاوز الحامل لرصيده بالسحب خلال أجهزة الصرف الآلي:** وتقع هذه الجريمة عندما يقوم حامل البطاقة بالسحب من الآلية للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك، أو تجاوز الحد الأقصى المصرح به؛<sup>1</sup>

**1-2- إساءة استعمال بطاقات الوفاء:** قد يقدم العميل بشراء سلع وخدمات تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك أو الجهة المصدرة كحد أقصى لها، أو يقوم بشراء السلع والخدمات لا تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك وإنما تتجاوز الرصيد الموجود في حسابه؛<sup>2</sup>

**1-3- استخدام البطاقة انتهت مدة صلاحيتها:** لكل بطاقة مدة صلاحية معينة، وبعد مرور هذه المدة لا بد على العميل ردها للبنك أو الجهة المصدرة لها وذلك إما لتجديدها أو التخلي عنها وفي حال لم يفعل ذلك يرى البعض بضرورة اعتباره جرم؛<sup>3</sup>

**1-4- استخدام البطاقة الملغاة:** قد يقوم البنك أحيانا بإلغاء البطاقة ووقف عملها وفقا لذلك يطلب من العميل ردها، ففي حال امتنع العميل عن ذلك (ردها إلى البنك) ويقوم باستعمالها فإن ذلك يعد اعتداء على مال الغير لأن العميل يوهم التاجر بملكية البطاقة وبائتمان مالي لدى البنك مستعيدا بالشهادة الصادرة من البنك والتي تقر بموجبها بائتمان للعميل؛

**1-5- إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك:** تقوم الجريمة هنا عندما يقوم الجاني بإصدار شيك للتاجر الذي اشترى منه البضاعة بقيمة تتجاوز السقف الذي يضمنه البنك.

<sup>1</sup> حجازي بيومي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2002، ص 296.

<sup>2</sup> سامح محمد عبد الكريم، الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2003، ص 72.

<sup>3</sup> حجازي بيومي عبد الفتاح، نفس المرجع السابق، ص 335.

2- الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال البطاقات الالكترونية: قد يتم أيضا ارتكاب جرائم باستخدام البطاقات التي من قبل الغير وذلك على النحو التالي:

2-1- استعمال البطاقة المسروقة أو المفقودة من قبل الغير: إن سارق البطاقة أو من عثر عليها قد يستخدمها في سحب نقود من الموزع الآلي، وقد يستخدمها في الحصول على السلع والخدمات من التجار وهناك دول كفرنسا تطبق في مثل هذه الحالات عقوبة جريمة النصب؛<sup>1</sup>

2-2- السحب ببطاقات الكترونية مزورة: قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة، واستبدال بياناتها كما قد يتم ذلك بالتواطؤ مع صاحب البطاقة الذي يتركها للغير لاستعمالها في السحب وتزوير توقيعها، ثم يقوم بالاعتراض على السحب ويطعن على توقيعها حتى لا يخضم المبلغ المخصوم من حسابه الخاص.<sup>2</sup>

وقد تعددت جرائم البطاقات حتى على شبكة الانترنت، حيث أصبحت هناك عصابات دولية تنشط على هذه الشبكة بهدف تجميع أكبر عدد ممكن من أرقام البطاقات، وهو الأمر الذي جعل التجارة الالكترونية ليست في المستوى الذي كان متوقع لها، بسبب تردد المستهلكين في الكشف عن بياناتهم الشخصية واستعمال بطاقاتهم في شبكة مفتوحة وهو الأمر الذي يستدعي تحديث قوانين عقابية تكفل حماية جزائية كاملة للبطاقات بوصفها أداة دفع.

### المطلب الثالث: الحلول المقترحة لوسائل الدفع الإلكتروني:

للتغلب على العيوب التي تحصل على مستوى استعمال البطاقات البنكية يجب على كل الأطراف تحمل المسؤولية، اتخاذ إجراءات معينة نلخصها فيما يلي:

#### أولا- الإجراءات المتخذة من طرف حامل البطاقة:

تتمثل هذه الإجراءات في:<sup>3</sup>

- المحافظة على البطاقة من الضياع وعدم وضع البطاقة والرقم السري الخاص بها في مكان واحد؛

- إبلاغ البنك المصدر عن التجار الذين يرفضون قبول البطاقة أو الذين يبيعون بسعر أعلى بموجب البطاقة؛

<sup>1</sup> سعودي محمد توفيق، بطاقات الائتمان، دار الأمين للطباعة، ط1، مصر، 2001، ص 130.

<sup>2</sup> محمد حسين منصور، مرجع سبق ذكره، ص 123.

<sup>3</sup> عبد الفتاح بيومي الحجازي، مرجع سبق ذكره، ص 162.

- الاحتفاظ بصورة القسائم التي يشتري بموجبها لمراجعتها مع كشف الحساب الذي يصله من طرف البنك؛
- اليقظة عند تسجيل التاجر بيانات البطاقة على الإشعارات وعند كتابة المبلغ قبل التوقيع عليها؛
- سرعة الرد على البنك المصدر والمبادرة بتغطية الحساب الجاري إذا وصل للحد الأدنى أو السداد المطلوب؛
- يجب أن يدفع حامل البطاقة على حسابه خلال 25 يوم لكي تتاح للبنك فرصة أخذ الفوائد على الرصيد المتبقي.

### ثانيا- الإجراءات المتخذة من طرف البنك المصدر:

وتتمثل أهم الإجراءات المتخذة من طرف البنك المصدر فيما يلي:<sup>1</sup>

- حسن اختيار العملاء الذين يقرر البنك إصدار البطاقات لهم من خلال وضع معايير لدراسة حالة العميل؛
- تحديد الحد الأقصى المسموح بحماية البطاقة به، بموجب البطاقة شهريا أو أسبوعيا بما يتناسب مع قدراتهم المالية و البطاقات الأخرى الممنوحة للعميل من نفس البنك أو البنوك الأخرى وسائر الالتزامات المالية الدولية المطلوب منهم سدادها شهريا؛
- التسويق المناسب للبطاقة من خلال ترويج الشخصي و الإعلانات و الدعاية؛
- حسن اختيار العاملين في قسم البطاقات ممن تتوفر فيهم الكفاءة المهنية و الشخصية السليمة و إعدادهم من خلال برامج تدريبية و متابعة التأهيل بصورة مستمرة؛
- متابعة حركة سداد العملاء و المتابعة المستمرة للتجار و التأكد من التزاماتهم بينود و شروط الاتفاق الموقع معهم لحل اي مشاكل تواجههم بصفة فورية؛
- المعالجة المحاسبية السليمة للعمليات المالية المتعلقة بالبطاقات و الاحتفاظ بالمستندات
- توفير مختلف الأجهزة الإلكترونية ووسائل التحكم في استعمالها من طرف موظفي البنك
- نشر قائمة المعارضات (البطاقة المسروقة و الضائعة) لدى التاجر أو البنوك؛
- توفير نظام رقابة قادر على تفادي الديون المعدومة و محاولة البنك لنشر الوعي البنكي عن طريق إعطاء المعلومات الخاصة باستعمال البطاقات البنكية.

<sup>1</sup> عمار لوصيف، استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، 2008-2009، ص122.

ثالثا- الإجراءات المتخذة من طرف التاجر:

تتمثل هذه الإجراءات فيما يلي:<sup>1</sup>

- التحقق من صحة البطاقة و إن مقدمها هو صاحبها و كذلك من صلاحيتها؛
- التحقق من إن مبلغ العملية لا يتجاوز الحد الأقصى للمرة الواحدة و الحصول على التفويض المطلوب في حالة التجاوز في حالة الشك، عليه الاتصال بالبنك، المصدر أو التأكد من خلال الآلية الإلكترونية بعدم تجاوز الحد الأقصى للبطاقة؛
- التقيد بمواعيد إرسال إشعار البيع في المواعيد المحددة في التقاعد.

<sup>1</sup> محمود سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الرابع، 2003، ص66.



## خلاصة:

من خلال ما سبق نستخلص أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع حديثة، غير مكلفة حضت بقبول واسع فتعدد أشكال وسائل الدفع الإلكترونية وتنوعها راجع أساسا إلى تعدد أشكال المعاملات التجارية وأيضا يمثل أمان وسيلة الدفع عاملا أساسيا في اختيارها من جهة أخرى.

حيث سمحت وسائل الدفع الحديثة باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لذلك، كما شجعت على قيام خدمات بنكية إلكترونية ووسعت أفاق أمام التجارة الإلكترونية.

## الفصل الثالث

واقع وسائل الدفع الالكتروني

في الجزائر

## تمهيد:

بعدما تناولنا في الفصلين الأول والثاني الإطار النظري للبنوك ووسائل الدفع الالكترونية سنحاول اسقاط الجوانب النظرية على الدراسة الميدانية من خلال معرفة واقع وسائل الدفع الحديثة من وجهة نظر زبائن البنوك التجارية الجزائرية.

ولذلك ارتأينا تقديم بطاقة فنية للتعريف بالبنوك محل الدراسة حيث وقع اختيارنا على عينة من زبائن هذه البنوك لا جراء استقصاء حول أهم وسائل الدفع الالكتروني وابداء رأيهم حولها وبعدها القيام بتحليل هذه المعطيات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS وعرض النتائج المتحصل عليها وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: لمحة عن عينة الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها.

## المبحث الأول: لمحة عن عينة الدراسة

سنستعرض في هذا المبحث بطاقة فنية عن البنوك محل الدراسة

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري

## أولاً- تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

## 1- نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

عرفت المنظومة المصرفية الجزائرية سلسلة من الاصلاحات أثمرت ميلاد بنوك كان لها دور في تفعيل المهنة المصرفية منها بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي عرف النور بعد إعادة وهيكلة البنوك الوطنية الجزائرية بمقتضى المرسوم رقم 828160 صادر في 11 جمادي الأول 1402 هـ الموافق لـ 11/03/1982 حيث اعتبرت آنذاك وسيلة من الوسائل الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الزراعي و ترقية الريف.<sup>1</sup>

## 2- تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

هو مؤسسة مالية وطنية تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال الحالي ويعد تاجرا في علاقته مع الغير، اعتبر بنك الفلاحة عند انشائه وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الهادفة إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي و ترقية المناطق الريفية، إذن فهو بنك متخصص مهمته تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة وذلك بقصد تطوير الريف وتطوير الانتاج الغذائي على الصعيد الوطني.

## 3- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تماشيا مع القوانين والقواعد السارية المفعول بها في مجال النشاط المصرفي فان بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.

<sup>1</sup> بقلول ابراهيم، دور الرقابة في البنوك من منظور القوائم المالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص تدقيق محاسبي ومراقبة التسيير، جامعة مستغانم، 2015-2016، ص 55-56.

- انشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة.
- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية باستخدام بطاقة القرض.
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترفيتي عمليتي الادخار والاستثمار.
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر ذوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي.

#### 4- وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الاهداف المخططة من خلال:

- العمل على مواجهة مخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية.
- تطوير مستوى هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات.
- إعطاء الدعم الإعلامي.

عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال:

- تصفية المشاكل المالية.
- أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانيا.
- تمويل الجارية الخارجية.
- الاستقبال الجديد للزبائن واحترامهم والرد إلى طلباتهم بجدية.
- تمويل المشاريع الداخلية في اطار تشغيل الشباب.

تطبيق الخطط والبرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة وهذا لـ:

- تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها.
- الاستعمال الرشيد للإمكانات التي تمنحها السوق المالية.
- مسايرة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية وتقنياتها.

ثانيا: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

### 1- التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA

يحتل البنك الوطني الجزائري مكانة معتبرة في الجهاز المصرفي الجزائري لما له من وظائف وخدمات وأنشطة متنوعة في تطوير وتنمية الاقتصاد الوطني.

### 2- نشأة البنك الوطني الجزائري

تأسس البنك الوطني الجزائري في 13 جوان 1966 معوضا للبنوك الأجنبية التي توقف نشاطها بعد الاستقلال لتستبدل به وهي:

- البنك العقاري الجزائري والذي أدمج مع تونس بتاريخ 01 جويلية 1966 ويضم 133 فرع.
- القرض الصناعي والتجاري والذي تم ادماجه في 01 جانفي 1968.
- البنك الوطني الافريقي للتجارة والصناعة الذي تم ادماجه في 01 ماي 1968 و يتواجد مقر البنك الوطني الجزائري في العاصمة، ويقدر رأسماله 19600.000.000.000 مسجل بالسجل التجاري رقم (13.841.78) لمدة تقدر بـ 99 سنة انطلاقا من تاريخ تسجيله وله عدة وكالات عبر التراب الوطني تقدر بـ 292 وكالة<sup>1</sup>.

### 3- وظائفه:

من أهم وظائفه:

- تقديم الخدمات المالية للأفراد والمؤسسات.
- القيام بمختلف العمليات البنكية نقدا وعن طريق الشيكات، الكمبيالات، التحويلات.
- ايجار الصناديق.
- منح القروض بمختلف أشكالها.
- تمويل التجارة الخارجية.
- دراسة كل المعطيات البنكية الخاصة بالصرف والقروض في اطار التشريع البنكي القائم.

<sup>1</sup> زرقة اسماء، دور قروض الاستثمار في الرفع من قيمة العملة المحلية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر للعلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة مستغانم، السنة 2017-2017. ص 48-49.

- جمع الودائع من الجمهور بمختلف أنواعها.
- تسليم القيم المنقولة، وتحويلها أو رهنها.

**المطلب الثاني: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري وبنك التنمية المحلية والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط**

**أولاً: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري: CPA**

### 1- تعريف القرض الشعبي الجزائري:

يخضع للتشريع البنكي والتجاري ويعتبر بنكا عاما وشاملا مع الغير، و يتخذ مقرا له في نهج عميروش بالجزائر العاصمة وله فروع ووكالات و مكاتب تحقيق نشاطاته المختلفة. ويضع القرض الشعبي الجزائري 121 وكالة تشرف عليها 15 مجموعة استغلال، ويبلغ عدد الموظفين 4515 فردا من بينهم 1259 حاصلين على شهادات جامعية ومن مدارس كبرى وقد تطور رأسماله 21631 مليار دينار جزائري سنة 2001.<sup>1</sup>

### 2- مهام بنك القرض الشعبي الجزائري:

من أجل تحقيق الأهداف التي يسعى للوصول إليها يقوم بمجموعة من المهام أهمها:

- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات خاصة التجارة الخارجية.
- تنفيذ جميع العمليات المصرفية وفقا للقوانين المعمول بها.
- العمل على زيادة وتنمية الموارد بأقل التكاليف في ظل الإمكانيات المالية والنفدية المتاحة.
- تحسين نظام المعلومات من خلال توسيع استخدام الاعلام الآلي.
- تحسين العلاقات مع الزبائن.

<sup>1</sup> مصباح نجاة، دواخة بسمة، دور البنوك في تمويل القطاع السياحي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم مالية جامعة قلمة، 2012-2013، ص94.

### 3- وظائفه:

أهمها:

- القيام بجميع العمليات البنكية التي تقوم بها البنوك التجارية.
- اقراض الحرفيين والفنادق والقطاعات السياحية والصيد والتعاونيات غير الزراعية في ميدان الانتاج والتوزيع.
- تقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة تمويل السكن والبناء والتشييد.
- تمويل القطاع السياحي والأشغال العمومية والبناء الريفي والصيد البحري.

### ثانيا: تقديم بنك التنمية المحلية BDL

#### 1- مفهوم بنك التنمية المحلية:

هو عبارة عن مؤسسة مالية عمومية ملك الدولة، خاضع للقانون التجاري ويتولى كل عمليات التقليدية لبنوك الودائع، تأسست بتاريخ 20 أفريل 1982 حسب المرسوم رقم 85/85 برأسمال قدره مليون دينار جزائري.

#### 2- وظائف بنك التنمية المحلية:

- من أهم الوظائف الأساسية التي يقوم بها:
- عمليات الرهن.
  - عمليات الاستثمار الانتاجي المخططة من طرف الجماعات المحلية.
  - يقوم بجميع العمليات المصرفية التقليدية.
  - انبثق بنك التنمية المحلية BDL من القرض الشعبي الجزائري CPA و عدة شركات مساهمة أخرى وبالتالي فهو عبارة عن شركة مساهمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص ادارة تسويقية جامعة بومرداس، سنة 2007-2008، ص 153



## ثالثا: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP

## 1- تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

يعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط واحد من المؤسسات التمويلية في الجزائر ولقد أدت ضرورة ايجاد صيغة بنكية وآلية للتمويل العقاري غداة الاستقلال إلى انشاء بموجب القانون 227-64 المؤرخ في 10-08-1954 ليكون أول مؤسسة لتمويل السكن في الجزائر.

## 2- مهامه:

- جمع الادخار من المواطنين واستغلاله في خدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- منح القروض لتمويل البناء.
- تمويل السكن الاجتماعي.
- منح القروض لتمويل بعض العمليات ذات المنفعة الوطنية.
- تمويل الجماعات المحلية.<sup>1</sup>

المطلب الثالث: تقديم بنك الخليج الجزائري وبنك سوسيتيه جنرال الجزائر وبنك باريبا الجزائر

## أولاً: تقديم بنك الخليج الجزائري AGB

## 1- تعريف بنك الخليج الجزائري:

هو عبارة عن بنك تجاري يخضع للقانون الجزائري، وهو ينتمي إلى مجموعة الذي يعتبر عضواً في شركة مشاريع الكويت القابضة التي تعد أبرز مجموعات الأعمال في الشرق الأوسط.

## 2- نشأة بنك الخليج:

نشأ بنك الخليج في بداية مارس 2004، شركة ذات أسهم برأسمال قدره 10 مليار دينار جزائري، مهمته الأساسية هي المساهمة في تمويل المشاريع التنموية المختلفة، ويقوم بتقديم

<sup>1</sup> بن حملة عفاف، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير جامعة أم البواقي، سنة 2014-2015، ص85.

حزمة واسعة من المنتجات والخدمات البنكية الالكترونية بالإضافة إلى الخدمات التقليدية الأخرى، وذلك بما يتفق مع الشريعة الاسلامية، يمتلك البنك لشبكة فروع تتكون من 63 وكالة تنفيذية، يمتلك البنك 12 وكالة منها في ولاية الجزائر، و 06 وكالة الكترونية كلها في الخدمة، وينتهج سياسة توسعية من خلالها سيتم فتح وكالات أقرب لعملائه في جميع أنحاء العالم.<sup>1</sup>

### 3- مهام بنك الخليج الجزائر AGB

تتمثل أهم المهام التي يقوم بها بنك الخليج فيما يلي:

- تمويل المؤسسات المتوسطة والصغيرة.
- تمويل المهن الحرة.
- منح القروض العقارية والمضمونة والقروض بالحيارة الخاصة.
- تمويل كل النشاطات المتعلقة بالاقتصاد والصناعة والتجارة.
- جمع المدخرات من مختلف المصادر.
- فتح حسابات بنكية جارية بالعملة الوطنية والعملة الصعبة.
- اجراء عمليات التجارية الخارجية.
- المساعدة على ابتكار مجموعة من المنتجات والخدمات المالية وذلك حسب الطلب.

### ثانيا: بنك سوسيتيه جنرال الجزائري SGA

#### 1- تعريف سوسيتيه جنرال الجزائر

يعتبر بنك سوسيتيه جنرال الجزائر من البنوك المعروفة عالميا، ولقد بدأ نشاطه في الجزائر منذ زمن ليس بالبعيد، ويعد من أشد المنافسين في السوق الجزائري نظرا لما يتمتع به من خدمات ذات مستوى عالي من الجودة خاصة من جانب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك هذا البنك تجاري تقليدي بمنتجاته وخدماته، ينمو في وسط اقتصادي مالي وملائم.

<sup>1</sup> بلقاسم بوشكويوة، ايمان بومعقودة، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص علوم تجارية، جامعة تبسة، سنة 2016-2017، ص 74.

## 2- نشأة سوسيتيه جنرال الجزائري

هي مؤسسة بنكية فتحت فرعا في الجزائر في 15 أفريل 1998 برأسمال قدره 500 مليون دينار، ويعد بنك سوسيتيه جنرال الجزائر إحدى الشركات التابعة لمجموعة سوسيتيه جنرال، وهو من البنوك الفرنسية الرائدة الاستثمار في السوق الجزائري.

يمتلك البنك فروع موزعة عبر 85 بلد ويبلغ عدد الزبائن الذين يتعامل معهم 33 مليون زبون ويعمل موظفيه على تقديم المشورة والخدمة للأفراد و المؤسسات بطريقة متميزة عن باقي المنافسين، ويعتبر بنك سوسيتيه جنرال من أكبر البنوك المتخصصة في مجال المالية والتأمين الخدمات البنكية الخاصة بإدارة الأصول وخدمة المستثمرين.

## ثالثا: بنك باريبا الجزائر BNP

## 1- تقديم حول بنك BNP

هي مجموعة بنكية فرنسية، مقرها الرئيسي في باريس قد أنشأت مجموعة على اثر اندماج بنك باريس الوطني، تأسست في 2000/05/23، في إطار النموذج المصرفي الشامل، BNP لها وجود قوي في أوروبا فإنها الرقم الأول في الشركة الأوروبية الرائدة.

ولا تزال على مسار استراتيجي منذ تأسيسها في 2002 شبكة بنك تجزئة، تمويل المشاريع من العملاء وجمع الودائع والشمول المالي في أولويتها، مشاركتها في تعزيز المدفوعات المصرفية الالكترونية، قد تجلى في زيادة صافي الربح مع اطلاق بطاقة VISA في منتصف العام يستمر نشر في شبكة فروعها لجعلها اكثر جاذبية في أي وقت مضى.

وهناك أربعة أسواق محلية لمجموعة BNP وهي فرنسا ايطاليا بلجيكا لوكسمبورغ، كما أن لديها عمليات مصرفية استشارية واسعة النطاق في نيويورك لندن هونغ كونغ وسنغافورة.

## المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها

سنتناول في هذا المبحث نتائج استبانة استخدام وسائل الدفع الالكترونية وتحليلها .

## المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

**أولاً: اعداد الاستبانة:** تم اعداد استبانة الكترونية تضمنت 30 عبارة وجهة لزيائن البنوك التجارية الجزائرية الذي بلغ عددهم 22 فردا، تم تفريغ اجاباتهم SPSS VERSION 22 وذلك لتحليل واختبار الفرضيات المطروحة سابقا، وقد تم توزيعها الكترونيا من فترة ممتدة من 01 جوان إلى 13 جوان 2020، وتم فيها على اعتماد سلم ليكرت الخماسي: غير موافق بشدة، غير موافق، موافق إلى حد ما ، موافق، موافق بشدة.

**ثانياً: اختبار صدق الاستبانة:** من خلال الجدول الموضح في الملحق رقم 02 تم حساب معامل الارتباط PEARSON والذي نلاحظ من خلاله ان عبارات الاستبانة ترتبط فيما بينها ارتباطا قويا موجبا.

**ثالثاً: اختبار ثبات الاستبانة:** حيث تم حساب معامل الفا كرونباخ الذي يوضحه الجدول ادناه

**جدول (01-03) معامل الفا كرونباخ**

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,881	30

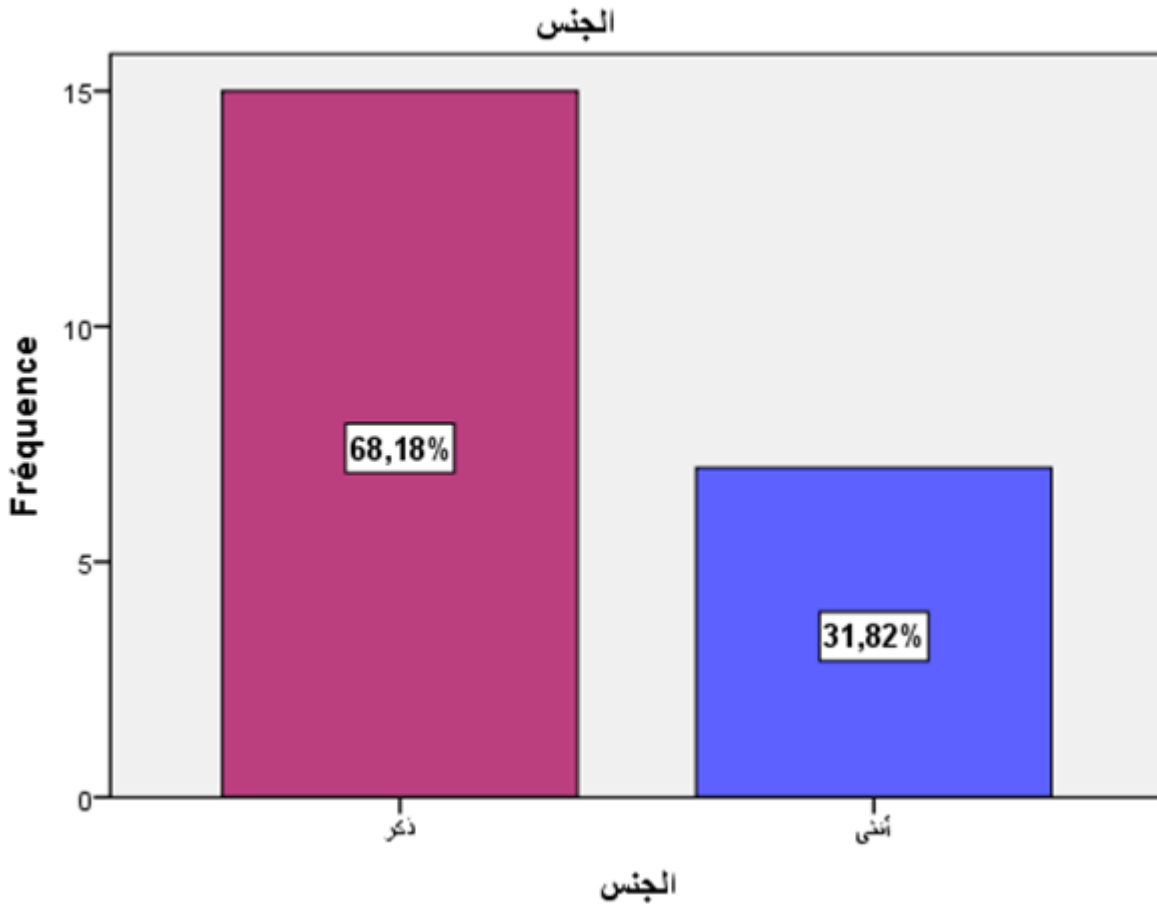
**المصدر:** من إعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الفا كرونباخ لعبارات الاستبيان كانت مرتفعة ومقبولة ودالة احصائية، حيث بلغت قيمتها 88.1% وبذلك تكون الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وقابلة للتوزيع وصالحة لغايات التحليل الاحصائي.

المطلب الثاني: تحليل عينة الدراسة:

اولا: تحليل افراد العينة حسب الجنس:

الشكل: (01-03) تحليل افراد العينة حسب الجنس

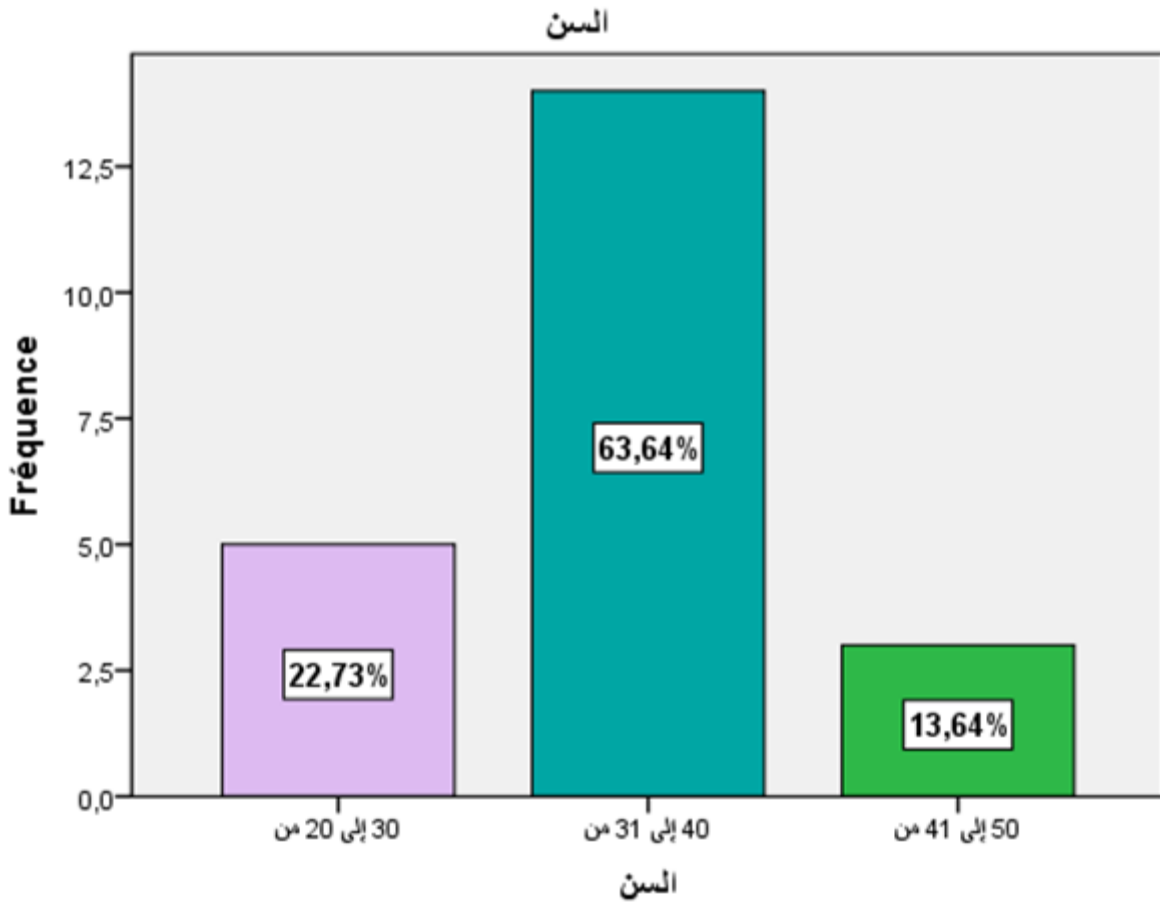


المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الشكل اعلاه ان اغلبية افراد العينة ذكور بلغ نسبتهم 68,18 % في حين أن نسبة الاناث بلغت 31,82 %

## ثانيا: تحليل أفراد العينة حسب السن

الشكل: (02-03) تحليل افراد العينة حسب السن

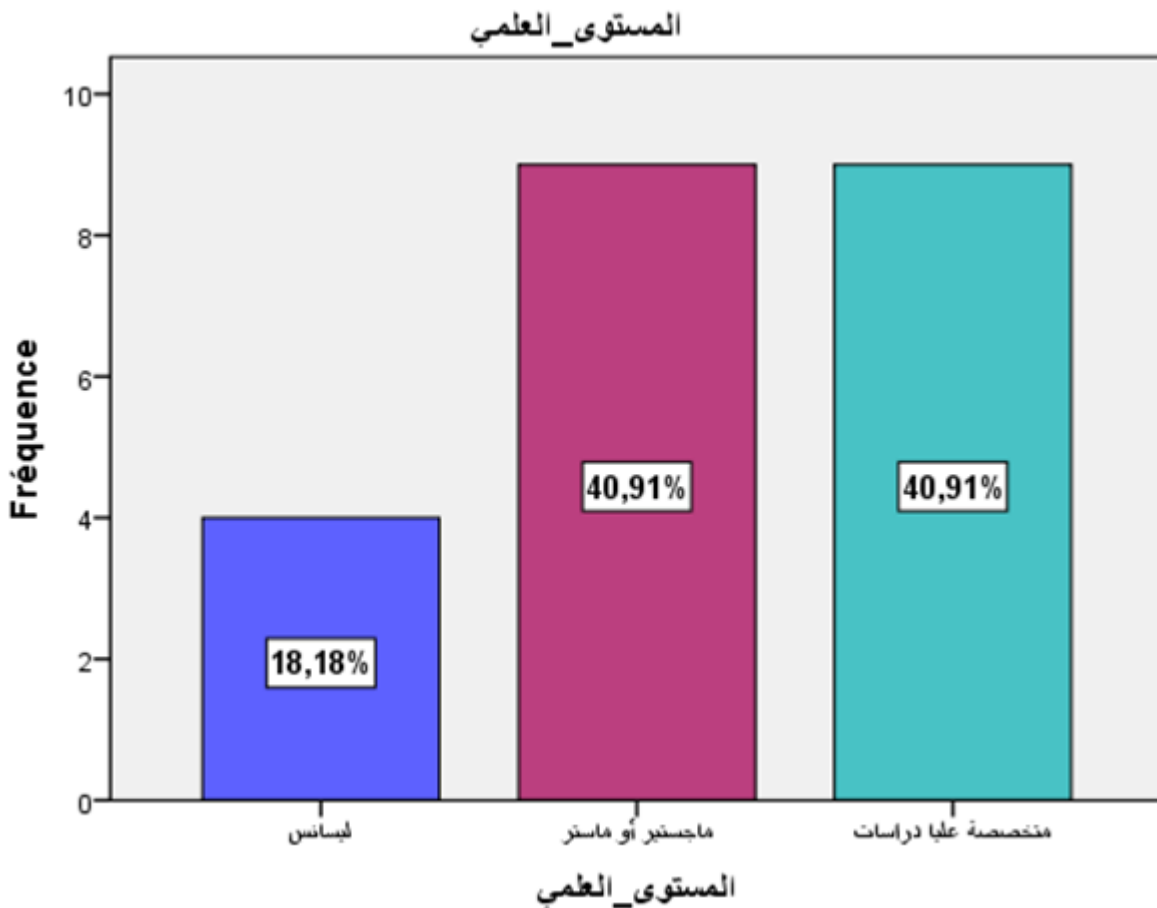


المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن اغلبية افراد العينة يتراوح سنهم من 31-40 سنة وذلك بنسبة 63,64 % في حين أن الأفراد الذين تبلغ أعمارهم من 20-30 سنة بلغت 22,73 % ، أما الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 41-50 سنة قد بلغت نسبتهم 13,64 %

## ثالثا: تحليل أفراد العينة حسب المستوى العلمي

الشكل: (03-03) تحليل افراد العينة حسب المستوى العلمي

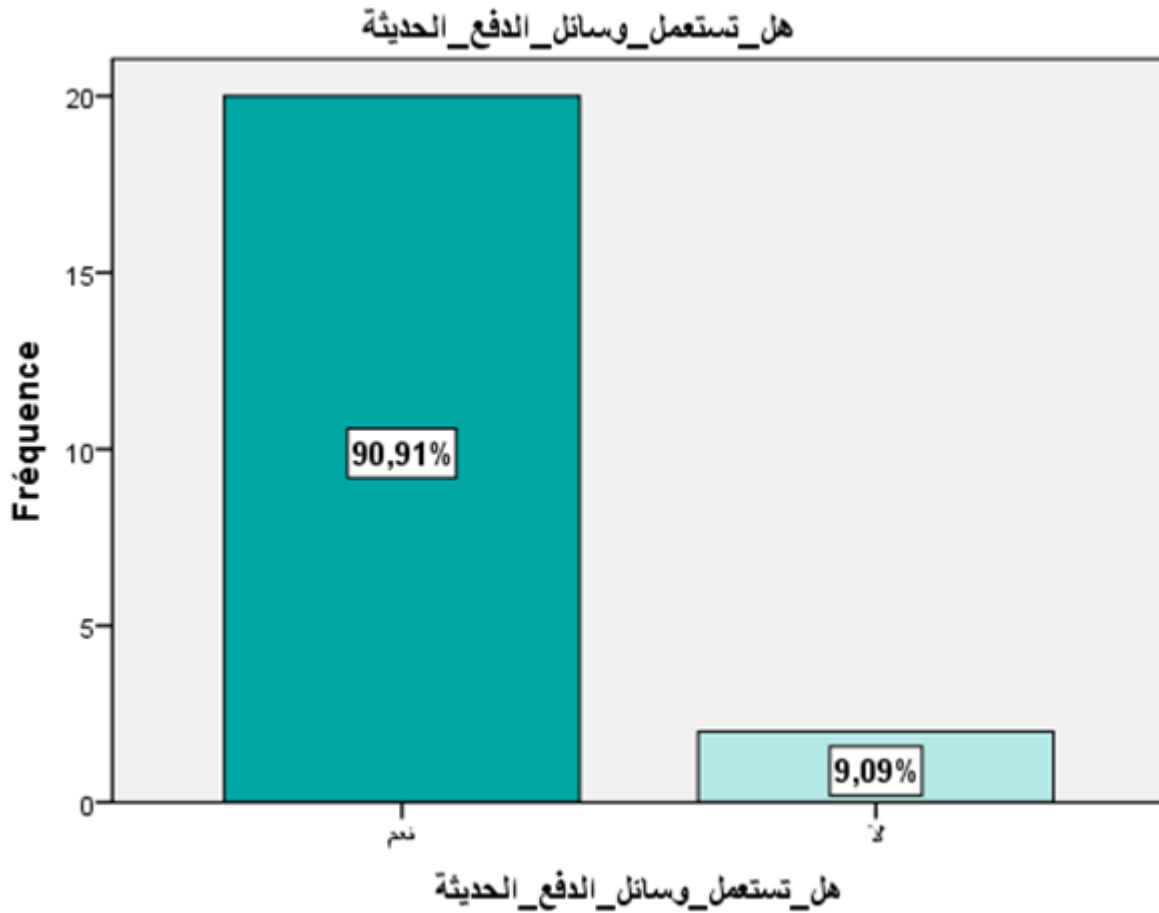


المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الشكل أن اغلبية افراد العينة افراد العينة عبارة عن حاملي شهادة ماستر أو ماجستير ودراسات عليا متخصصة وذلك بنسبة 40,91 % لكل منهما، أما باقي الأفراد فهم عبارة عن حاملي شهادة ليسانس بنسبة 18,18 %.

رابعاً: تحليل أفراد العينة حسب استعمال وسائل الدفع.

الشكل: (03-04) تحليل افراد العينة حسب استعمال وسائل الدفع.



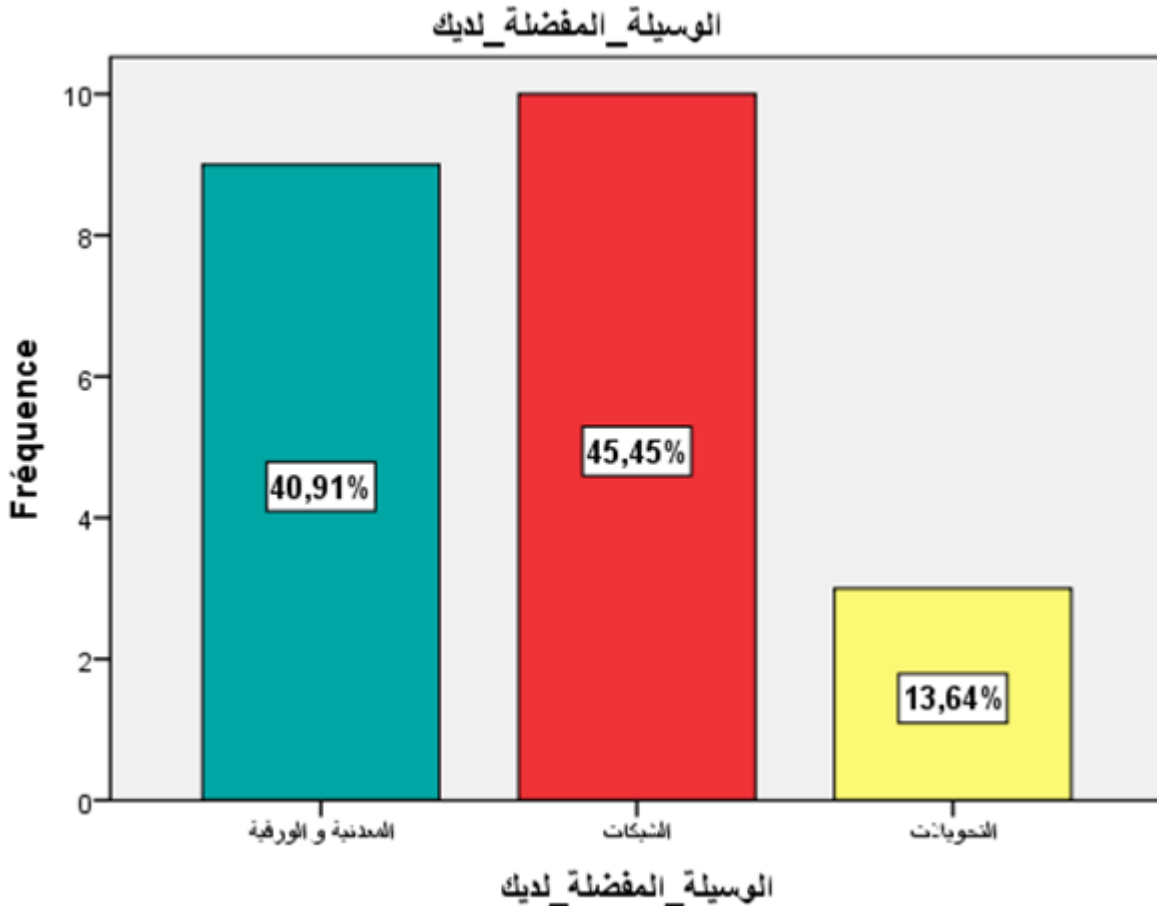
المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الشكل الموضح أعلاه أن 90,91% من أفراد العينة يستعملون وسائل الدفع في حين أن باقي أفراد العينة لا يستعملونها وذلك بنسبة 9,09%.



خامسا: تحليل افراد العينة حسب الوسيلة المفضلة لديهم.

الشكل: (05-03) تحليل افراد العينة حسب الوسيلة المفضلة لديهم

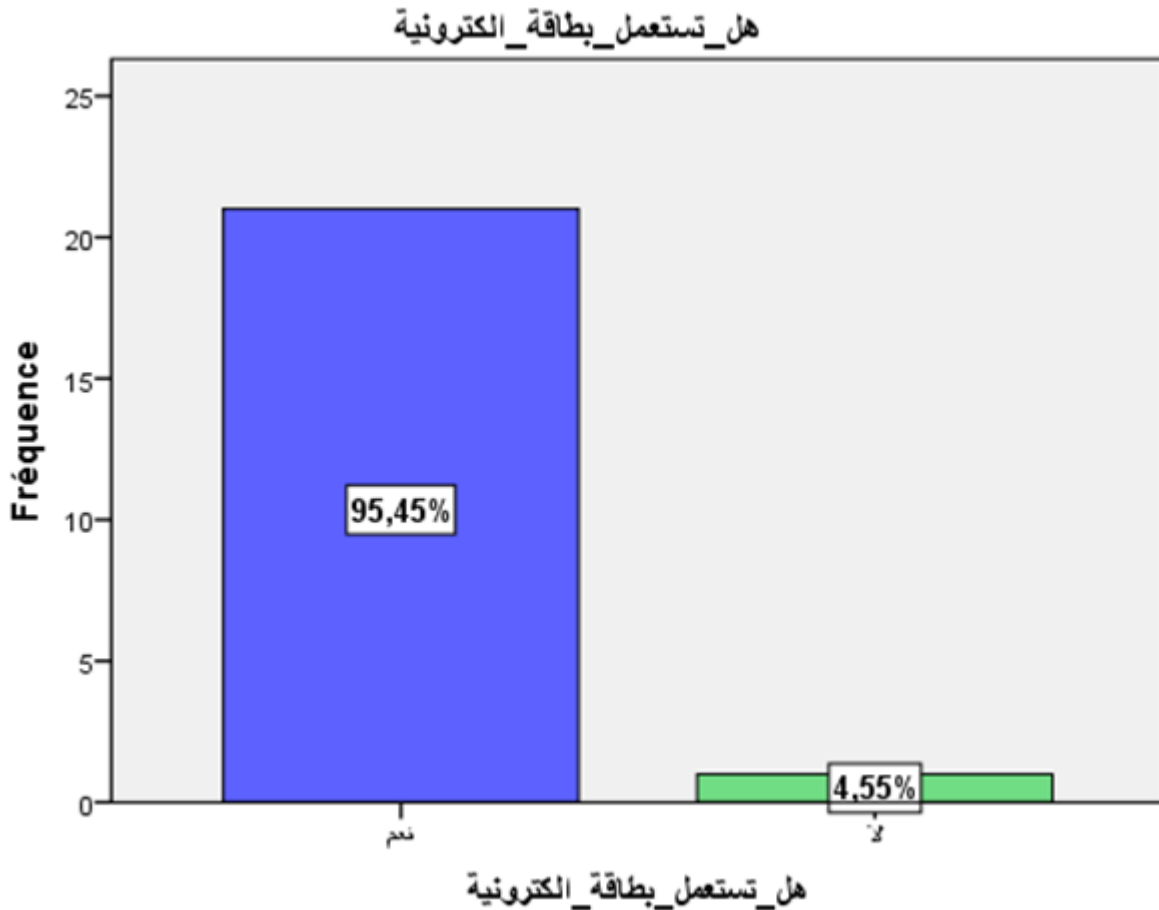


المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الشكل اعلاه أن 45،45% من افراد العينة يفضلون الشيكات في حين ان 40،91% من أفراد العينة يفضلون النقود المعدنية والورقية، أما 13.64% فيفضلون التحويلات.

سادسا: تحليل أفراد العينة حسب مستعملي البطاقة الالكترونية

الشكل: (06-03) تحليل افراد العينة حسب مستعملي البطاقة البنكية

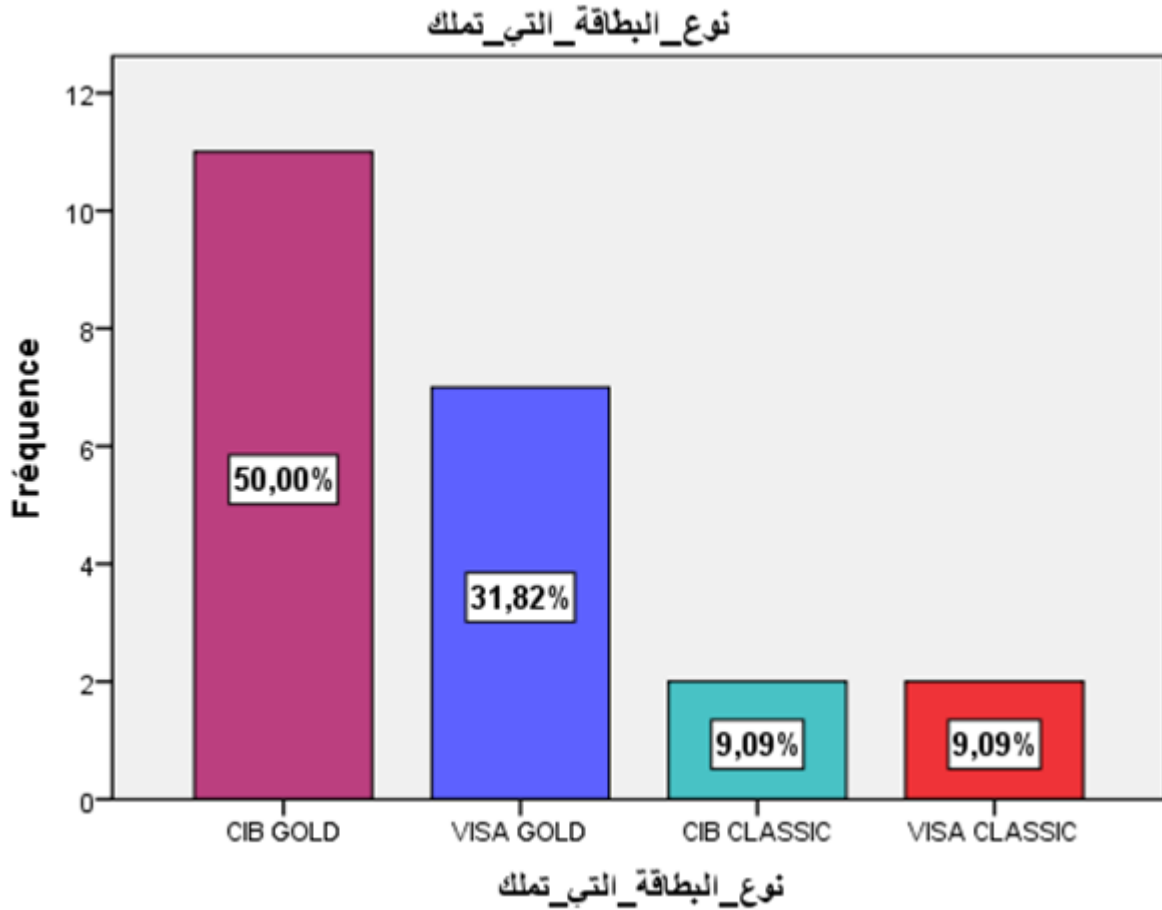


المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الشكل أن اغلبية افراد العينة يستعملون البطاقة البنكية وذلك بنسبة 95,45 % أما باقي افراد العينة لا يستعملوها بنسبة 4,55%.

سابعاً: تحليل أفراد العينة حسب نوع البطاقة التي يملكونها

الشكل: (07-03) تحليل أفراد العينة حسب نوع البطاقة التي يملكونها

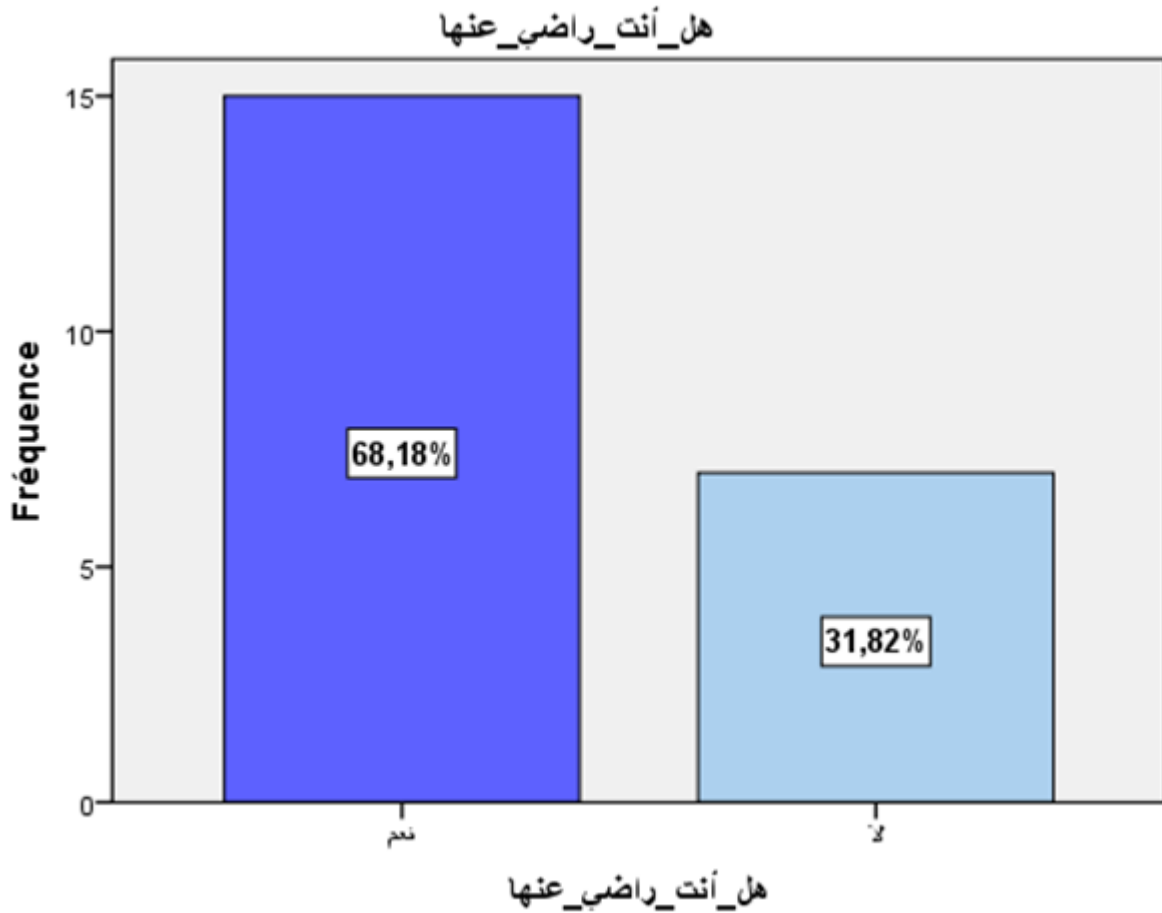


المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الشكل اعلاه ان 50 % من أفراد العينة يمتلكون بطاقة CIB GOLD، في حين أن ، في حين أن 31،82 % يمتلكون VISA GOLD، بينما 09،09 % من أفراد العينة يمتلكون CIB CLASSIC .VISA CLASSIC لكل منهم.

ثامنا: تحليل أفراد العينة حسب درجة الرضا عن البطاقة.

الشكل : (08-03) تحليل أفراد العينة حسب درجة الرضا عن البطاقة.

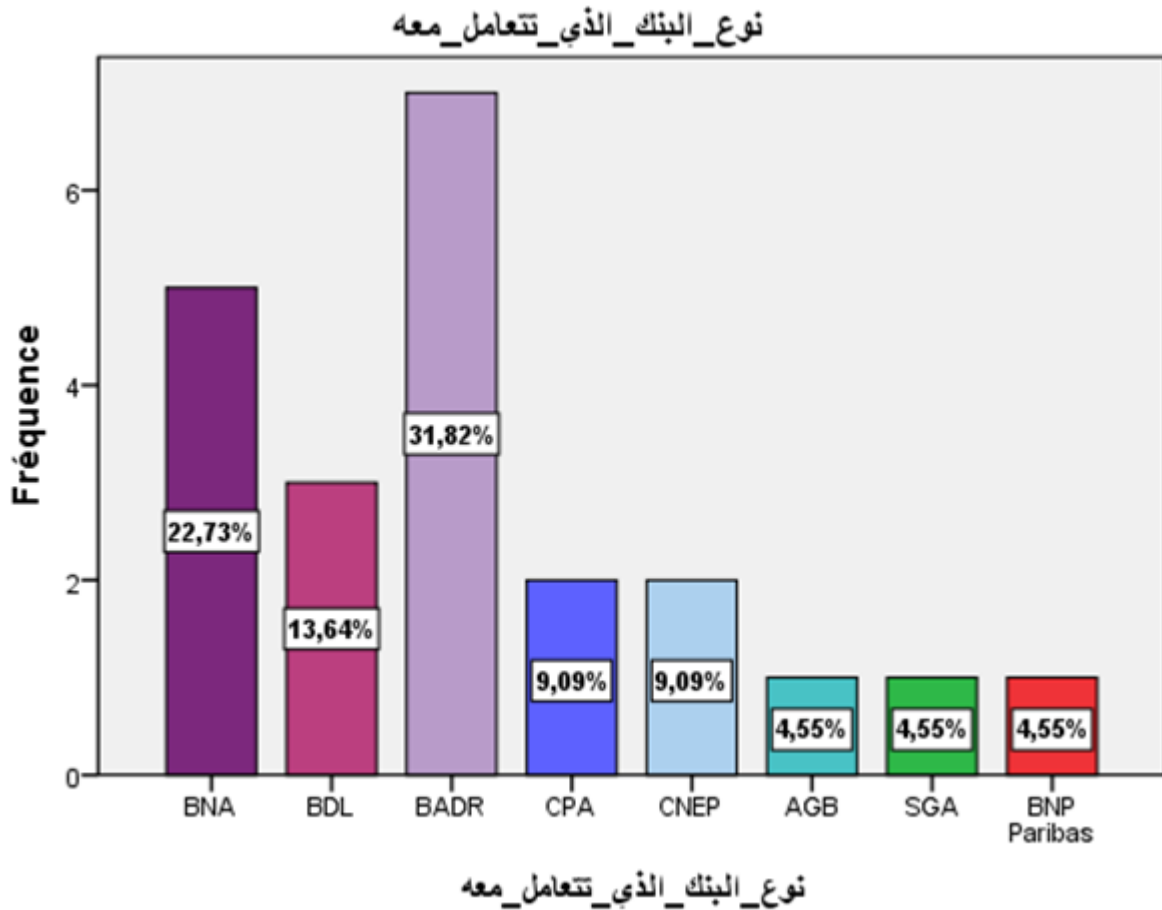


المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الشكل اعلاه ان 68,18% من أفراد العينة راضون عن البطاقة الالكترونية بينما البقية غير راضون عنها بنسبة 31,82%

تاسعا: تحليل افراد العينة حسب نوع البنك الذي يتعاملون معه.

الشكل: (09-03) تحليل افراد العينة حسب نوع البنك الذي يتعاملون معه.



المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الشكل اعلاه ان اغلبية افراد العينة يتعاملون مع بنك BADR بنسبة 31,82% في حين أن 22,73% يتعاملون مع بنك BNA، بينما 13,64% يتعاملون مع بنك BDL، وأن الافراد الذين يتعاملون مع بنكي CPA و CNEP تقدر نسبتهم 9,09% بالتساوي اما الافراد الذين يتعاملون مع البنك AGB.SGA.DNP، تقدر نسبتهم 4,55% بالتساوي.

المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة التطبيقية

اولا: استجابات الأفراد باستخدام وسائل الدفع

الجدول : (02-03) استجابات الافراد

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
رسوم و تكلفة خدمات البنك مناسبة	22	0	3,45	1,184
أشعر بالأمان لدى استخدامي الصراف الآلي	22	0	4,05	,653
الصراف الآلي سهل الاستخدام	22	0	4,27	,550
يمكنني استبدال بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها بسهولة	22	0	3,27	,985
يمكنني السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك	22	0	3,68	1,086
يمكنني السحب بالبطاقة الالكترونية في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن	22	0	3,23	1,193
يقوم حامل البطاقة بالسحب من الموزع الآلي للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك	22	0	3,00	1,309
امكانية استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها	22	0	2,36	1,217
عند اعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا	22	0	4,09	,971
يمكنني استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك	22	0	2,59	1,182
وقت الحصول على دفتر الشيكات قصير	22	0	3,00	1,380

اجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة	22	0	3,36	1,217
اجراءات الحوالات المالية دقيقة و سريعة	22	0	3,23	1,232
يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال اللصوص لبيانات شخص ما على الشبكة الالكترونية من أجل الحصول على بطاقة بنكية	22	0	3,14	1,125
سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها	22	0	3,23	1,110
قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها	22	0	2,95	,899
عدم الشعور بالأمان عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية	22	0	2,64	1,177
عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية و كذلك الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	22	0	3,14	1,283
ضعف الإعلام و الاشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية	22	0	3,36	1,136
الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع	22	0	3,41	1,182
التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات و المعاملات المصرفية الالكترونية	22	0	3,32	,945
الخوف من التقنيات الجديدة و عدم الالمام بها	22	0	2,77	1,020
يتوفر البنك على خبرات و كفاءات عالية في أداء العمليات المصرفية	22	0	3,41	1,221
لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على شبكة	22	0	3,23	,973
يتم الإحاطة بإجراءات التأمين الوقائية	22	0	3,55	,800

لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية	22	0	3,36	,902
عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكترونية	22	0	3,50	1,058
العطل المتكرر على مستوى الموزع الآلي	22	0	3,23	1,110
تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	22	0	3,68	,839
غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات	22	0	3,18	1,006

**المصدر: اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معظم افراد العينة موافقون على أن الصراف الآلي سهل الاستخدام بمتوسط حسابي قدر ب 27,4 وانحراف معياري يقدر ب 55,0 كما أنهم موافقون بشدة على انه عند اعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ تقوم الألة بحجز البطاقة تلقائيا بمتوسط حسابي قدره 09,4 وانحراف معياري بلغ 97,0 بينما يوافق افراد العينة على شعورهم بالأمان لدى استخدامهم الصراف الآلي بمتوسط حسابي قدره 05,4 وانحراف معياري قدر 65,0 كما أنهم يوافقون على امكانية السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك بمتوسط حسابي قدره 68,3 وانحراف معياري يقدر ب 08,1 بينما يوافقون إلى حد ما على قيام الادارة بمتابعة فحص مكونات النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية بمتوسط حسابي قدره 68,3 وانحراف معياري بلغ 83,0 كما يوافقون على احاطة البنك بإجراءات التأمين الوقائية بمتوسط حسابي قدره 55,3 و انحراف معياري يقدر ب 80,0 كما انهم يوافقون أيضا على عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة نظرا لفقدان الثقة في وسائل الدفع الالكترونية بمتوسط حسابي يقدر ب 50,3 وانحراف معياري يقدر ب 0,1 كما أنهم يوافقون على أن رسوم وتكلفة خدمات البنك مناسبة بمتوسط حسابي قدره 45,3 وانحراف معياري يقدر ب 18,1 كما يوافقون ايضا على ان البنك يتوفر على خبرات وكفاءات عالية في اداء العمليات المصرفية بمتوسط حسابي قدره 41,3 وانحراف معياري 22,1 في حين أنهم موافقون الى حد ما على امكانية الحصول على البطاقات الالكترونية بسيطة بمتوسط حسابي يقدر ب 36,3 وانحراف معياري يبلغ 21,1.



## خلاصة:

حاولنا في هذا الفصل باعتباره الاطار التطبيقي للبحث اعطاء نظرة عن مجموعة من البنوك محل الدراسة ولاستكمال البحث، تم الاعتماد على استمارة استبيان تتكون من 30 سؤالاً يتعلق بتقييم وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.

وبعد تحليل نتائج الاستبيان خلصت هذه الدراسة أن اغلبية الزبائن متوجهون لاستخدامها وموافقون على استعمال وسائل الدفع الالكترونية وشعورهم بالامان لدى استعمالها.

خاتمة

إن وسائل الدفع هي تلك الوسائل المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات التجارية وكذلك تسديد الديون، فظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر الشيك والسند لأمر والسفتجة وفي مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا لكن درجات هذا النجاح بدأت تتخفص بسبب حوادث الغش والاحتيال، فلم تعد هذه الوسائل ملائمة لتطورات العصر، لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك وعملائه، فكان من المنطقي أن يعتبر الحل إيجاد البدائل عنها في ظل التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت و توفر كل الأدوات والامكانيات لتحقيق ذلك.

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية فهي غير مكلفة ومجردة من المادة من وجهة نظر أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة أمان عالية فبدورها اتخذت أشكالا متعددة منها " البطاقة البنكية، الشيكات الالكترونية النقود الالكترونية وغيرها حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزت تلك الوسائل التقليدية لكن بالمقابل لم تكن وسائل الدفع الالكترونية مثالية.

في ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة وفي أعقاب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية وسعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها الثقافية لمواجهة هذه التحديات واعتبر القطاع البنكي أحد القطاعات الأساسية لمسايرة هذه التغيرات من خلال احداث وسائل الدفع الالكترونية.

وذلك من خلال معرفة واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

## 1- اختبار الفرضيات

من خلال معالجتنا لموضوع الدراسة، ومن خلال اختبار الفرضيات المصاغة سابقا توصلنا إلى ما يلي:

**الفرضية الأولى:** والتي تنص على أن وسائل الدفع الالكترونية تساهم في تحسين ورفع أداء الجهاز البنكي، وذلك من خلال نتائج الدراسة التطبيقية التي افرزت على أن ادار الجهاز البنكي مقرون بالتحسينات التي تطرأ عن خدماته المقدمة وهذا ما يثبت صحة هذه الفرضية.

**الفرضية الثانية:** من خلال الدراسة التطبيقية توصلنا إلى أن الجهاز البنكي يواكب التطورات الراهنة في مجال وسائل الدفع الالكترونية، في ظل التغيرات العالمية الجديدة، وذلك من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي اثبتت ان معظم زبائن البنوك يفضلون الوسائل التقليدية الحديثة وهذا ما يكاد صحة الفرضية الثانية.

**الفرضية الثالثة:** ان تحديث النظام البنكي مرهون بتغير و تحديث الثقافة البنكية لدى الزبائن، بل بضرورة القضاء على السوق الموازية وكذلك على مدى جدية القائمين على مشروع تحديث وسائل الدفع، فمن خلال نتائج الدراسة اتضح ان اغلبية الزبائن المتعاملين مع البنوك يفضلون الوسائل الحديثة (البطاقات الالكترونية خاصة)، وهم راضون عنها بدرجة كبيرة، هذا ما أدى إلى تغير ثقافتهم البنكية وتوجههم نحو وسائل الدفع الحديثة، هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

## 2- نتائج الدراسة:

يمكن حصر أهم النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة في النقاط التالية:

- يجب أن تستجيب الخدمات المصرفية المقدمة من قبل الأجهزة البنكية إلى التطور الحاصل في النشاط الاقتصادي والمجتمع ككل، هذا للتمكن من القيام بالدور الذي وجدت من أجله ألا وهو الاستجابة لمتطلبات الزبائن وتفعيل النشاط البنكي للارتقاء بالمستوى الاقتصادي.

- ان تطبيق وسائل الدفع الحديثة في البنوك سيكون له الأثر الايجابي الكبير على عملها كما سيكون له الأثر الاكبر على النشاط الاقتصادي.
- تعاني المنظومة القانونية في الجزائر من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية، وهذا ما يقوم بالحد من انتشارها على أوسع نطاق واستبدالها بشكل شبه كلي بالوسائل التقليدية.
- تلقي وسائل الدفع نجاح كبير، يتجسد هذا على ارضية الواقع بالعدد الكبير من الزبائن واقبالهم على استعماله.
- قوة الدعاية للإشهار بخصوص وسائل الدفع تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.

### 3- الاقتراحات:

- على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة:
- العمل على ايجاد آليات ووسائل جديدة واستخدام وتنويع الخدمات البنكية الالكترونية لغرض المحافظة على الزبائن وجذب زبائن جدد.
  - الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة اصحاب الخبرة والاستشارة الدولية في تدريب الاطارات البنكية على استخدام احدث النظم البنكية، وكذلك الرفع من كفاءة العاملين.
  - وضع سياسة اعلامية من قبل البنوك من شأنها ادخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن.
  - سن القوانين العقابية التي تخص الجرائم المرتكبة في حق وسائل الدفع الالكترونية وتنفيذها.
  - الاسراع في تنفيذ برامج عصرنة وسائل الدفع الالكترونية للاستفادة من المزايا التي تحققها.

## الملخص:

ان وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا، من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع و الخدمات وكذلك تسديد الديون، ولقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل دفع حديثة، والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت و بروز التجارة الالكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة و بروز التجارة الالكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب فقد حملت في طياتها عدة عراقيل تهدد المعاملات التجارية الالكترونية خاصة الجرائم الالكترونية وجرائم البطاقات البنكية، أما في الجزء التطبيقي فقد حاولنا من خلاله معرفة واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر على آراء عينة من وظيفي البنوك وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجة SPSS واستعمال ادوات التحليل الاحصائي.

## **conclusion**

The method of payment is the most acceptable method in societies, which facilitates transactions relating to the exchange of goods, products, and services, as well as the payment of debts. Indeed, the development of technologies promoted some modern tools of payments due to the rise of electronic trade and the advancement to the Internet web. Which allowed these methods to reduce time and cost, price, and to reach benefits that the traditional payment method was not able to achieve. However, this does not mean that it doesn't include any defects, as it carries several risks to electronic transactions that are related to electronic crimes and bank cards' piracy. The most updated methods of payment in the Algerian popular loan are in Saida agencies.

Concerning the practical part, we have tried to explore the authentic methods of payment that are used at The Algerian Public Loan in Saida. Based on the gathered Data from the questionnaire that expresses a diversity of opinions i.e. sample of 50 agent working in the Bank Agency. The findings was analysed through the use of software SPSS and other tools of the statistical analysis.

key words: modern payment methods, electronic cards, electronic commerce

# قائمة المصادر والمراجع



## قائمة المصادر والمراجع:

1. إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2005.
2. أبو عتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، بهاء الدين للنشر والتوزيع الجزائر، 2000..
3. اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، القاهرة، مصر، 1977.
4. أحمد شعبان، إنعكاسات ومتغيرات المعاصرة على القطاع المصرفي ودور البنوك المركزية، الدار الجامعية، الإسكندرية 2006.
5. أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر 2008، ص242-243.
6. أسعد حميد العلي، إدارة المصارف التجارية، دار الذاكرة، الأردن، ط1، 2013.
7. الجنبهي محمد، الجنبهي ممدوح، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، اسكندرية، 2004..
8. حجابي بيومي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2002.
9. حسين جميل البدري، البنوك مدخل إداري ومحاسبي، دار الوراق للنشر، عمان الأردن، ط1، 2003.
10. خالد أمين عبد الله وآخرون، إدارة العمليات المصرفية، دار وائل للنشر عمان ط2، 2011.
11. دلال بري، أثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على ربحية البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر فرع علوم اقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2016-2017.
12. رايس حدة، دور البنك المركزي في إعادة تجديد السيولة في البنوك الإسلامية دار إيتراك، مصر، ط1، 2009.
13. زكريا الدوري، يسرا السامرائي، البنوك المركزية والسياسية النقدية، دار اليازوري عمان، الأردن، ط1، 2006.
14. زياد رمضان وآخرون، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر عمان الأردن، 2006.
15. زياد رمضان، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط3، 2006.
16. سامح محمد عبد الكري، الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان، دار النهضة العربية القاهرة، مصر، 2003، ص72.
17. سعودي محمد توفيق، بطاقات الائتمان، دار الأمين للطباعة، ط1، مصر، 2001.

18. سلمان بوزياب، اقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع بيروت، 1996.
19. شاكرك القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2000.
20. شريف محمد غانم، محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، مصر.
21. طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 32010.
22. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، مصر 2007.
23. عبد النعيم محمد مبارك، محمود يونس، اقتصاديات النقود والصيرفة والتجارة الدولية، الدار الجامعية الإسكندرية 1996، ص 173 .
24. غنام شريف محمد، محفظة النقود الالكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003.
25. فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، مطبعة ألموساك رشيد ط1، الجزائر، 2013.
26. فلاح الحسن الحسيني، المؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2000.
27. فلاح حسين الحسيني، مؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، دار وائل للنشر عمان، الأردن، ط1، 2008.
28. قرطاس منصف، التجارة الالكترونية والخدمات المصرفية عبر الانترنت، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2000 .
29. مجدي محمود شهاب، اقتصاديات النقود والمال، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2000.
30. محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1 2007 .
31. محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر الإسكندرية، 2003.
32. محمد سعيد سلطان وآخرون، إدارة البنوك، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 1989.
33. محمد عبد الفتاح الصرفي، إدارة البنوك، دار المناهج، الأردن، ط1، 2014.

34. محمد عمر منصور، التجارة الالكترونية، دار الزهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2013.
35. محمد فتحي بدوي، إدارة البنوك، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ط1، 2002.
36. محمد نور صالح لجداية، التجارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن ط2، 2012.
37. محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، ط 1، 2007، ص 44.
38. مصطفى كمال طه، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007.
39. منهل مطر ديب شوتر، رضوان وليد العمار، النقود البنكية، مؤسسة الألاء للطباعة والنشر، عمان الأردن، 1996.
40. منير محمد الجنيبي ممدوح الجنيبي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، ط1، 2005..
41. ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر الجمهورية العراقية، سنة 1995.
42. ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيععمان، الأردن ط1، 2010.
43. هند محمد حامد، التجارة الالكترونية في المجال السياحي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية السياحة والفنادق، القاهرة، 2003.
44. وائل الدبيسي، دليل العمليات الالكترونية في القطاع المصرفي، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2010.
45. وسيم محمد الحداد، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار النشر المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ط1، 2012.

#### المذكرات والاطروحات:

1. منال هاني، دور الأساليب الرقابية والإشرافية للبنك المركزي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 3 2013-2014.
2. راشدي سماح، آلية رقابة البنك المركزي على أعمال البنوك في ظل المعايير الدولية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر3، 2010-2011.

3. سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر فرع تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة 2016.
4. خولة فرحات، أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية، دراسة حالة البنك الالكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007-2008.
5. زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2010-2011.
6. عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص مالية، جامعة الجزائر، 2005.
7. بوزرق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2008.
8. بوزيد يوسف، قلان يوسف، واقع البنوك التجارية في ظل وسائل الدفع الحديثة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة تيارت ابن خلدون 2017-2018.
9. عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الاشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2008-2009.

### المجلات والملتقيات:

1. العشي هارون، وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة لونيبي علي، البليدة العدد 20، 2018.
2. عباسية سمية، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، العدد 06، 2016.
3. محمود سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الرابع، 2003.

### المواقع الالكترونية:

1. دليل المحاسبين على الموقع [http:// forum/forum/ posts.www.jps.dir.net](http://forum/forum/posts.www.jps.dir.net) اطلع عليه بتاريخ 20/11/2019.

2. أيمن قديح، الدفع الإلكتروني من يحميه؟ مقال منشور على <http://analyser.net> تاريخ الاطلاع 2020/02/03.

### القوانين:

1. المادة (69) من الأمر رقم 11/03 / المؤرخ في 26 أوت 2003 يتعلق بالنقد والقرض .11
2. المادة 09 من قانون النقد والقرض رقم 57 لسنة 1957.

الملاحق

جامعة ابن خلدون - تيارت -

ملحقة قصر الشلالة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: مالية وبنوك

السنة الثانية ماستر

### استمارة استبيان حول

#### تقييم استخدام وسائل الدفع في البنوك الجزائرية

تجري الباحثة دراسة بعنوان تقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص مالية البنوك وبناء على ذلك تم إعداد هذه الاستبانة لقياس اتجاهات الأفراد نحو استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية، لذا نرجو منكم الإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية وذلك بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة، وستعامل جميع المعلومات الواردة بسرية تامة، وذلك فقط لخدمة أغراض البحث العلمي.

تفضلوا بقبول فائق الاحترام

إعداد الطالبة :

- بوخشبة إيمان

-المعلومات الشخصية

- 1- الجنس:  ذكر  أنثى
- 2- السن:  من 20 إلى 30  من 31 إلى 40  من 41 إلى 50  50 فما فوق
- 3- المستوى التعليمي:  أقل من ثانوي  ثانوي  ليسانس  ماستر أو ماجستير  دراسات عليا متخصصة
- هل تستعمل وسائل الدفع الحديثة ؟  نعم  لا
- ماهي الوسيلة المفضلة لديك؟  الورقية والمعدنية  الشبكات  السندات التجارية  التحويلات
- هل تستعمل بطاقة الكترونية؟  نعم  لا
- نوع البطاقة التي تملك
- CPA-CIB CLASSIC  CPA-CIB GOLD
- CPA-VISA CLASSIC  CPA-VISA GOLD
- هل انت راضي عنها ؟  نعم  لا

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	رسوم وتكلفة خدمات البنك مناسبة					
2	أشعر بالأمان لدى استخدامي الصراف الآلي					
3	الصراف الآلي سهل الاستخدام					
4	يمكنني استبدال بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها بسهولة					
5	يمكنني السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك					



				يمكنني استخدام البطاقة الالكترونية في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن	6
				يقوم حامل البطاقة بالسحب من الموزع الآلي للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك	7
				امكانية استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها	8
				عند إعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً	9
				يمكنني استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك	10
				وقت الحصول على دفتر الشيكات قصير	11
				اجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة	12
				اجراءات الحوالات المالية دقيقة وسريعة	13
				يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال اللصوص لبيانات شخص ما على الشبكة الالكترونية من أجل الحصول على بطاقة بنكية	14
				سهولة ضياع البطاقة نظراً لصغر حجمها	15
				قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها	16
				عدم الشعور بالأمان عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية	17
				عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذلك الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	18
				ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية	19
				الميل إلى الدفع نقداً في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع	20
				التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية	21
				الخوف من التقنيات الجديدة وعدم الإلمام بها	22
				يتوفر البنك على خبرات وكفاءات عالية في أداء العمليات المصرفية	23
				لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على شبكته	24
				يتم احاطة البنوك بإجراءات التأمين الوقائية	25
				لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية	26
				عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكترونية	27
				العطل المتكرر على مستوى GAB(الموزع الآلي)	28
				تقوم الادارة بمتابعة فحص مكونات النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	29
				غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية	30

الملحق: رقم (02)

Corrélations

							يقوم حامل البطاقة بالسحب من الموزع	عند اعطاء الرمز السري للمرة الثالثة				اجراء ت الحصو ل على البطاقة الإلكترو نية بسيطة	
		أشعر بالأمان لدى رسوم و تكلفة خدمات البنك مناسبة	الصراف ف الآلي سهل ف الآلي	الصراف ف الآلي في حالة فقدانها بسهولة	يمكنني استبدال بطاقة الصراف الآلي من أي فرع من فروع البنك	يمكنني السحب بالبطاقة الإلكترو نية في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن	يمكنني السحب بالبطاقة الآلي للقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك	امكانية استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحية تحتها	بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز من طرف البنك	يمكنني استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك	وقت الحصو ل على دفتر الشيكات ت قصير	الحصو ل على البطاقة الإلكترو نية بسيطة	
رسوم و تكلفة خدمات البنك مناسبة	Corrélati on de Pearson	1	,403	,604**	,542**	,451*	,328	,215	,243	,790**	,377	,495*	,640**
	Sig. (bilatéral e)		,063	,003	,009	,035	,136	,337	,275	,000	,083	,019	,001
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
أشعر بالأمان لدى استخدامي الصراف الآلي	Corrélati on de Pearson	,403	1	,759**	,202	,357	,292	-,223	-,142	,369	,087	,211	,458*

Sig. (bilatérale)	,063		,000	,367	,103	,188	,319	,529	,091	,700	,345	,032
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
الصراف الآلي سهل الاستخدام Corrélation de Pearson	,604*	,759**	1	,471*	,311	,409	,198	,200	,486*	,399	,313	,485*
Sig. (bilatérale)	,003	,000		,027	,158	,059	,377	,371	,022	,066	,156	,022
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يمكنني استبدال بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها بسهولة Corrélation de Pearson	,542*	,202	,471*	1	,308	,229	,295	,470*	,371	,428*	,631**	,629**
Sig. (bilatérale)	,009	,367	,027		,164	,306	,182	,027	,089	,047	,002	,002
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يمكنني السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك Corrélation de Pearson	,451*	,357	,311	,308	1	,353	,100	,236	,525*	-,069	,762**	,632**
Sig. (bilatérale)	,035	,103	,158	,164		,107	,656	,291	,012	,760	,000	,002
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يمكنني السحب بالبطاقة الإلكترونية في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن Corrélation de Pearson	,328	,292	,409	,229	,353	1	,061	,334	,516*	,407	,203	,072
Sig. (bilatérale)	,136	,188	,059	,306	,107		,787	,129	,014	,060	,366	,752
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يقوم حامل البطاقة بالسحب من Corrélation de Pearson	,215	-,223	,198	,295	,100	,061	1	,747**	,075	,462*	,158	,120

الموزع الآلي للقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك	Sig. (bilatéral e) N	,337 22	,319 22	,377 22	,182 22	,656 22	,787 22	,000 22	,741 22	,031 22	,482 22	,596 22	
امكانية استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e) N	,243 22	-,142 22	,200 22	,470* 22	,236 22	,334 22	,747** 22	1 22	,092 22	,671** 22	,227 22	,228 22
عند اعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e) N	,790* 22	,369 22	,486* 22	,371 22	,525* 22	,516* 22	,075 22	,092 22	1 22	,158 22	,568** 22	,454* 22
يمكنني استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e) N	,377 22	,087 22	,399 22	,428* 22	-,069 22	,407 22	,462* 22	,671** 22	,158 22	1 22	,029 22	,175 22
وقت الحصول على دفتر الشيكات قصير	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e) N	,495* 22	,211 22	,313 22	,631** 22	,762** 22	,203 22	,158 22	,227 22	,568** 22	,029 22	1 22	,766** 22
اجراءات الحصول على البطاقة	Corrélati on de Pearson	,640* 22	,458* 22	,485* 22	,629** 22	,632** 22	,072 22	,120 22	,228 22	,454* 22	,175 22	,766** 22	1 22

الإلكترونية بسيطة	Sig. (bilatérale)	,001	,032	,022	,002	,002	,752	,596	,307	,034	,437	,000	
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
إجراءات الحوالات المالية دقيقة و سريعة	Corrélation de Pearson	,677*	,460*	,606**	,614**	,519*	,385	-,030	,133	,738**	,263	,784**	,673**
	Sig. (bilatérale)	,001	,031	,003	,002	,013	,077	,896	,556	,000	,237	,000	,001
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يتم انتقال شخصية الفرد من خلال استغلال اللصوص لبيانات شخص ما على الشبكة الإلكترونية من أجل الحصول على بطاقة بنكية	Corrélation de Pearson	,309	,445*	,629**	,223	,271	,402	,194	,379	,293	,474*	,184	,240
	Sig. (bilatérale)	,162	,038	,002	,319	,223	,064	,387	,082	,186	,026	,412	,281
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها	Corrélation de Pearson	,171	,182	,050	,158	,063	,355	-,164	,112	,201	,220	,249	,253
	Sig. (bilatérale)	,446	,417	,826	,481	,781	,105	,466	,619	,370	,326	,264	,255
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها	Corrélation de Pearson	,020	,004	,123	,284	,131	-,079	,324	,321	-,213	,206	,269	,451*
	Sig. (bilatérale)	,928	,987	,587	,201	,562	,727	,142	,146	,341	,358	,226	,035
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

عدم الشعور بالأمان عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,056	,023	,234	,459*	-,020	,163	,340	,429*	-,220	,402	,117	,296
عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذلك الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,011	-,008	,012	,082	,101	,010	,085	,211	-,201	-,056	,027	,150
ضعف الإعلام و الاشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,119	,105	,138	,120	-,133	-,064	-,096	,003	-,075	,223	-,122	,072
الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,071	-,025	-,106	-,060	-,042	-,069	-,185	-,274	,049	-,284	,234	,123
التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات و المعاملات المصرفية الالكترونية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,135	,053	,191	,158	,057	,397	,192	,391	-,137	,293	-,036	,184
		,598	,642	,539	,595	,554	,777	,671	,989	,742	,319	,590	,750
		,753	,911	,637	,792	,852	,760	,411	,217	,828	,201	,295	,584
		,548	,816	,394	,482	,801	,067	,391	,072	,544	,186	,872	,411
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

الخوف من التقنيات الجديدة و عدم الامام بها	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)  N	-,305     22	-,055     22	,116     22	,207     22	-,412     22	,123     22	,143     22	,300     22	-,411     22	,354     22	-,271     22	-,122     22
يتوفر البنك على خبرات و كفاءات عالية في أداء العمليات المصرفية	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)  N	,590*     22	,334     22	,534*     22	,536*     22	,534*     22	,227     22	-,089     22	,055     22	,489*     22	,056     22	,735**     22	,696**     22
لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على شبكته	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)  N	,526*     22	,358     22	,412     22	,380     22	,613**     22	,118     22	,112     22	,088     22	,532*     22	-,081     22	,745**     22	,530*     22
يتم الإحاطة بإجراءات التأمين الوقائية	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)  N	,530*     22	,406     22	,511*     22	,406     22	,264     22	-,186     22	-,045     22	-,018     22	,178     22	,096     22	,388     22	,618**     22
لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)  N	,105     22	,375     22	,174     22	-,063     22	,221     22	-,125     22	-,403     22	-,430*     22	,015     22	-,479*     22	,038     22	,221     22
		,641     22	,086     22	,438     22	,779     22	,323     22	,580     22	,063     22	,046     22	,948     22	,024     22	,866     22	,323     22

كشيكات الاتصال الرقمية	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
عدم استعمال البطاقة البنكية بكثره هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكترونية	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e)	,228	,034	,000	,320	,104	-,019	-,241	,111	-,046	,133	,098	,407
N	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
العطل المتكرر على مستوى الموزع الآلي	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e)	,026	-,015	,128	,071	,063	,355	-,033	,218	,068	,147	-,062	-,135
N	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e)	,248	,289	,300	,225	,197	-,162	-,130	-,068	,154	-,234	,370	,445*
N	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e)	,127	,132	,250	,236	,360	,242	-,253	-,212	,421	-,375	,480*	,293
N	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

### Corrélations



		يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال الصورة الغير بيانات شخص ما على الشبكة الالكترو اجراءات ونية من أجل الحوالات الحصول على بطاقة سريعة	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات ت الآلية و كذلك الانتقادات عند التعامل بوسائل الدفع الالكترو نية	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات ت الآلية و كذلك الانتقادات عند التعامل بوسائل الدفع الالكترو نية	ضعف الإعلام و الاشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترو نية	الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات و التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع	التشدد في السياسات الضريبة ببينة التي تقرض على أداء الخدم ات و المعاملات ت المصر فية الالكترو نية	يتوفر البنك على خبرات و كفاءات من التقنيات الجديدة و عدم الامام بها	لا يوجد اختراقات ت لمواقع البنك على شبكة			
رسوم و تكلفة خدمات البنك مناسبة	Corrélation de Pearson	,677*	,309	,171	,020	,056	-,011	,119	-,071	-,135	-,305	,590**	,526*
	Sig. (bilatérale)	,001	,162	,446	,928	,805	,960	,598	,753	,548	,168	,004	,012
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
أشعر بالأمان لدى استخدامي الصراف الآلي	Corrélation de Pearson	,460*	,445*	,182	,004	,023	-,008	,105	-,025	,053	-,055	,334	,358
	Sig. (bilatérale)	,031	,038	,417	,987	,921	,973	,642	,911	,816	,807	,129	,102
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
الصراف الآلي سهل الاستخدام	Corrélation de Pearson	,606*	,629**	,050	,123	,234	,012	,138	-,106	,191	,116	,534*	,412
	Sig. (bilatérale)	,003	,002	,826	,587	,295	,957	,539	,637	,394	,608	,010	,056

N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	
يمكنني استبدال بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها بسهولة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,614*	,223	,158	,284	,459*	,082	,120	-,060	,158	,207	,536*	,380
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يمكنني السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,519*	,271	,063	,131	-,020	,101	-,133	-,042	,057	-,412	,534*	,613**
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يمكنني السحب بالبطاقة الالكترونية في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,385	,402	,355	-,079	,163	,010	-,064	-,069	,397	,123	,227	,118
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يقوم حامل البطاقة بالسحب من الموزع الآلي للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	-,030	,194	-,164	,324	,340	,085	-,096	-,185	,192	,143	-,089	,112
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
امكانية استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,133	,379	,112	,321	,429*	,211	,003	-,274	,391	,300	,055	,088
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

N		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
عند اعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)	,738*	,293	,201	-,213	-,220	-,201	-,075	,049	-,137	-,411	,489*	,532*
N		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يمكنني استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)	,263	,474*	,220	,206	,402	-,056	,223	-,284	,293	,354	,056	-,081
N		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
وقت الحصول على دفتر الشيكات قصير	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)	,784*	,184	,249	,269	,117	,027	-,122	,234	-,036	-,271	,735**	,745**
N		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
اجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)	,673*	,240	,253	,451*	,296	,150	,072	,123	,184	-,122	,696**	,530*
N		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
اجراءات الحوالات المالية دقيقة و سريعة	Corrélati on de Pearson  Sig. (bilatéral e)	1	,389	,344	,053	-,006	-,171	-,062	,129	-,147	-,184	,853**	,710**
			,074	,117	,815	,979	,446	,784	,566	,514	,412	,000	,000

N		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال اللصوص لبيانات شخص ما على الشبكة الالكترونية من أجل الحصول على بطاقة بنكية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,389	1	,165	,148	,255	,349	,406	-,151	,315	,360	,235	,275
		,074		,464	,512	,252	,111	,061	,501	,153	,100	,293	,216
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,344	,165	1	,345	,358	,078	,120	,688**	,291	,258	,279	,170
		,117	,464		,116	,102	,732	,594	,000	,189	,246	,208	,448
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,053	,148	,345	1	,839**	,377	,297	,467*	,578**	,560**	,191	,176
		,815	,512	,116		,000	,083	,180	,028	,005	,007	,394	,434
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
عدم الشعور بالأمان عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	-,006	,255	,358	,839**	1	,539**	,495*	,318	,708**	,761**	,108	-,008
		,979	,252	,102	,000		,010	,019	,150	,000	,000	,631	,973
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
عدم توفر النقود على مستوى	Corrélation de Pearson	-,171	,349	,078	,377	,539**	1	,618**	,118	,394	,352	,023	,012

الموزعات الألية و كذلك الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	Sig. (bilatéral e) N	,446	,111	,732	,083	,010		,002	,600	,069	,108	,917	,957
ضعف الإعلام و الاشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e) N	-,062	,406	,120	,297	,495*	,618**	1	,168	,242	,445*	-,078	-,208
		,784	,061	,594	,180	,019	,002		,456	,278	,038	,730	,354
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e) N	,129	-,151	,688**	,467*	,318	,118	,168	1	,176	,160	,209	,164
		,566	,501	,000	,028	,150	,600	,456		,433	,478	,352	,466
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات و المعاملات المصرفية الالكترونية	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e) N	-,147	,315	,291	,578**	,708**	,394	,242	,176	1	,671**	-,077	-,290
		,514	,153	,189	,005	,000	,069	,278	,433		,001	,734	,191
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
الخوف من التقنيات الجديدة و عدم الامام بها	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatéral e) N	-,184	,360	,258	,560**	,761**	,352	,445*	,160	,671**	1	-,189	-,281
		,412	,100	,246	,007	,000	,108	,038	,478	,001		,399	,205
		22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يتوفر البنك على خبرات و كفاءات عالية	Corrélati on de Pearson	,853*	,235	,279	,191	,108	,023	-,078	,209	-,077	-,189	1	,680**

في أداء العمليات المصرفية	Sig. (bilatérale)	,000	,293	,208	,394	,631	,917	,730	,352	,734	,399		,001
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على شبكته	Corrélation de Pearson	,710*	,275	,170	,176	-,008	,012	-,208	,164	-,290	-,281	,680**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,216	,448	,434	,973	,957	,354	,466	,191	,205	,001	
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
يتم الإحاطة بإجراءات التأمين الوقائية	Corrélation de Pearson	,448*	,284	,283	,367	,271	,110	,138	,256	,011	-,016	,638**	,506*
	Sig. (bilatérale)	,037	,201	,202	,093	,222	,627	,540	,250	,960	,944	,001	,016
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية كشبكات الاتصال الرقمية	Corrélation de Pearson	-,035	,090	-,039	,198	,175	,408	,237	,167	,137	,042	,161	,336
	Sig. (bilatérale)	,877	,692	,863	,378	,435	,060	,289	,459	,543	,852	,474	,127
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
عدم استعمال البطاقة البنكية بكثره هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,091	,260	,385	,276	,421	,473*	,515*	,095	,357	,331	,240	-,069
	Sig. (bilatérale)	,686	,243	,077	,215	,051	,026	,014	,673	,103	,133	,283	,759
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

العطل المتكرر على مستوى الموزع الآلي	Corrélation de Pearson	,030	,432*	-,353	-,371	-,116	,445*	,234	-,546**	,064	,048	-,002	-,138
	Sig. (bilatérale)	,894	,045	,107	,089	,607	,038	,296	,009	,777	,833	,994	,539
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	Corrélation de Pearson	,396	,149	,388	,043	-,026	,131	-,123	,378	-,046	-,144	,598**	,385
	Sig. (bilatérale)	,068	,508	,074	,849	,907	,562	,586	,083	,838	,522	,003	,077
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات	Corrélation de Pearson	,426*	,271	,004	-,096	-,062	,238	-,019	,175	,187	-,051	,479*	,345
	Sig. (bilatérale)	,048	,222	,986	,672	,784	,286	,933	,437	,406	,823	,024	,116
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

### Corrélations

		لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية	عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكترونية	العطل المتكرر على مستوى الموزع الآلي	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات
رسوم و تكلفة خدمات البنك مناسبة	Corrélation de Pearson	,530*	,105	,228	,026	,248
	Sig. (bilatérale)	,011	,641	,307	,907	,265

N		22	22	22	22	22	22
أشعر بالأمان لدى استخدامي الصراف الآلي	Corrélation de Pearson	,406	,375	,034	-,015	,289	,132
	Sig. (bilatérale)	,061	,086	,879	,947	,193	,559
N		22	22	22	22	22	22
الصراف الآلي سهل الاستخدام	Corrélation de Pearson	,511 <sup>*</sup>	,174	,000	,128	,300	,250
	Sig. (bilatérale)	,015	,438	1,000	,572	,175	,262
N		22	22	22	22	22	22
يمكنني استبدال بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها بسهولة	Corrélation de Pearson	,406	-,063	,320	,071	,225	,236
	Sig. (bilatérale)	,061	,779	,147	,753	,313	,291
N		22	22	22	22	22	22
يمكنني السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك	Corrélation de Pearson	,264	,221	,104	,063	,197	,360
	Sig. (bilatérale)	,235	,323	,646	,781	,379	,099
N		22	22	22	22	22	22
يمكنني السحب بالبطاقة الالكترونية في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن	Corrélation de Pearson	-,186	-,125	-,019	,355	-,162	,242
	Sig. (bilatérale)	,407	,580	,934	,105	,471	,279
N		22	22	22	22	22	22
يقوم حامل البطاقة بالسحب من الموزع الآلي للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك	Corrélation de Pearson	-,045	-,403	-,241	-,033	-,130	-,253
	Sig. (bilatérale)	,841	,063	,281	,885	,564	,256
N		22	22	22	22	22	22
امكانية استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها	Corrélation de Pearson	-,018	-,430 <sup>*</sup>	,111	,218	-,068	-,212
	Sig. (bilatérale)	,937	,046	,623	,330	,764	,343
N		22	22	22	22	22	22



عند اعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً	Corrélation de Pearson	,178	,015	-,046	,068	,154	,421
	Sig. (bilatérale)	,428	,948	,838	,763	,494	,051
	N	22	22	22	22	22	22
يمكنني استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك	Corrélation de Pearson	,096	-,479*	,133	,147	-,234	-,375
	Sig. (bilatérale)	,670	,024	,554	,514	,295	,086
	N	22	22	22	22	22	22
وقت الحصول على دفتر الشيكات قصير	Corrélation de Pearson	,388	,038	,098	-,062	,370	,480*
	Sig. (bilatérale)	,074	,866	,665	,783	,090	,024
	N	22	22	22	22	22	22
اجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة	Corrélation de Pearson	,618**	,221	,407	-,135	,445*	,293
	Sig. (bilatérale)	,002	,323	,060	,550	,038	,185
	N	22	22	22	22	22	22
اجراءات الحوالات المالية دقيقة و سريعة	Corrélation de Pearson	,448*	-,035	,091	,030	,396	,426*
	Sig. (bilatérale)	,037	,877	,686	,894	,068	,048
	N	22	22	22	22	22	22
يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال اللصوص لبيانات شخص ما على الشبكة الالكترونية من أجل الحصول على بطاقة بنكية	Corrélation de Pearson	,284	,090	,260	,432*	,149	,271
	Sig. (bilatérale)	,201	,692	,243	,045	,508	,222
	N	22	22	22	22	22	22
سهولة ضياع البطاقة نظراً لصغر حجمها	Corrélation de Pearson	,283	-,039	,385	-,353	,388	,004
	Sig. (bilatérale)	,202	,863	,077	,107	,074	,986
	N	22	22	22	22	22	22
قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب	Corrélation de Pearson	,367	,198	,276	-,371	,043	-,096

عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها	Sig. (bilatérale)	,093	,378	,215	,089	,849	,672
	N	22	22	22	22	22	22
عدم الشعور بالأمان عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية	Corrélacion de Pearson	,271	,175	,421	-,116	-,026	-,062
	Sig. (bilatérale)	,222	,435	,051	,607	,907	,784
	N	22	22	22	22	22	22
عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية و كذلك الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	Corrélacion de Pearson	,110	,408	,473*	,445*	,131	,238
	Sig. (bilatérale)	,627	,060	,026	,038	,562	,286
	N	22	22	22	22	22	22
ضعف الإعلام و الاشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية	Corrélacion de Pearson	,138	,237	,515*	,234	-,123	-,019
	Sig. (bilatérale)	,540	,289	,014	,296	,586	,933
	N	22	22	22	22	22	22
الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع	Corrélacion de Pearson	,256	,167	,095	-,546**	,378	,175
	Sig. (bilatérale)	,250	,459	,673	,009	,083	,437
	N	22	22	22	22	22	22
التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات و المعاملات المصرفية الالكترونية	Corrélacion de Pearson	,011	,137	,357	,064	-,046	,187
	Sig. (bilatérale)	,960	,543	,103	,777	,838	,406
	N	22	22	22	22	22	22
الخوف من التقنيات الجديدة و عدم الالمام بها	Corrélacion de Pearson	-,016	,042	,331	,048	-,144	-,051
	Sig. (bilatérale)	,944	,852	,133	,833	,522	,823
	N	22	22	22	22	22	22
يتوفر البنك على خبرات و كفاءات عالية في أداء العمليات المصرفية	Corrélacion de Pearson	,638**	,161	,240	-,002	,598**	,479*
	Sig. (bilatérale)	,001	,474	,283	,994	,003	,024
	N	22	22	22	22	22	22

لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على شبكته	Corrélation de Pearson	,506*	,336	-,069	-,138	,385	,345
	Sig. (bilatérale)	,016	,127	,759	,539	,077	,116
	N	22	22	22	22	22	22
يتم الإحاطة بإجراءات التأمين الوقائية	Corrélation de Pearson	1	,438*	,450*	-,307	,696**	,167
	Sig. (bilatérale)		,042	,036	,165	,000	,459
	N	22	22	22	22	22	22
لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية	Corrélation de Pearson	,438*	1	,349	-,086	,223	,396
	Sig. (bilatérale)	,042		,111	,702	,318	,068
	N	22	22	22	22	22	22
عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكترونية	Corrélation de Pearson	,450*	,349	1	,061	,349	,179
	Sig. (bilatérale)	,036	,111		,788	,112	,426
	N	22	22	22	22	22	22
العطل المتكرر على مستوى الموزع الآلي	Corrélation de Pearson	-,307	-,086	,061	1	-,174	,345
	Sig. (bilatérale)	,165	,702	,788		,438	,116
	N	22	22	22	22	22	22
تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	Corrélation de Pearson	,696**	,223	,349	-,174	1	,410
	Sig. (bilatérale)	,000	,318	,112	,438		,058
	N	22	22	22	22	22	22
غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات	Corrélation de Pearson	,167	,396	,179	,345	,410	1
	Sig. (bilatérale)	,459	,068	,426	,116	,058	
	N	22	22	22	22	22	22